

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan perkembangan besar terhadap peradaban manusia, salah satunya dalam dunia perdagangan dan pembayaran. Dalam dunia perdagangan, masyarakat telah mengenal *e-commerce* yang merupakan proses jual beli atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet. Perdagangan elektronik memungkinkan penjual dan pembeli yang secara fisik terpisah melakukan transaksi perdagangan dalam berbagai mekanisme.

Beberapa alasan masyarakat memilih jenis perdagangan ini adalah karena perdagangan elektronik lebih menguntungkan dari banyak sisi dibandingkan dengan perdagangan konvensional. Dari sisi produsen keuntungan tersebut antara lain dapat memperluas *marketplace* hingga ke pasar nasional dan internasional. Dengan kata lain memperluas pasar yang akan berdampak pada peningkatan keuntungan. Selain itu dengan *capital outlay* yang minim sebuah perusahaan dapat secara mudah menemukan lebih banyak pelanggan, supplier yang lebih baik, dan partner bisnis yang paling cocok dari seluruh dunia. *Electronic commerce* juga dapat menurunkan biaya promosi, pendistribusian, penyimpanan produk dan mengurangi sejumlah biaya tambahan lainnya seperti untuk sewa gedung dan pelayanan pelanggan (*customer service*).

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Sejalan dengan produsen, konsumen pun merasakan keuntungan dari perdagangan elektronik ini antara lain memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi selama 24 jam sehari kapanpun dan dimanapun. *E-commerce* juga memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan karena dapat memilih berbagai produk dari banyak vendor, menyediakan produk-produk dan jasa yang tidak mahal kepada pelanggan dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat. Pelanggan juga dapat menerima informasi relevan secara detail dalam hitungan detik dan memberi tempat bagi para pelanggan untuk berinteraksi dengan pelanggan lain di *electroniccommunity* dan bertukar pikiran serta berbagi pengalaman. Selain itu *e-commerce* memudahkan persaingan yang pada akhirnya akan menghasilkan diskon secara substansial.

Komponen penting dalam aplikasi *e-commerce* adalah *e-payment* (*electronicpayment*) yang digunakan untuk mentransfer uang secara elektronik antar pihak. *E-Payment* dapat mempercepat proses transaksi dan dapat menjual produk dengan harga yang lebih murah. Pihak yang terlibat dalam proses transaksi dapat mentransfer dan menerima uang dari pihak lain kapanpun dan dimanapun. Di samping itu, *e-payment* juga dapat mendukung gerakan *green technology* dimana pemakaian kertas dapat dikurangi. Beberapa contoh *electronicpayment* yang sudah dikenal di Indonesia antara lain *phone banking*, *internet banking*, pembayaran dengan kartu kredit serta kartu debit/kartu ATM. Meskipun teknologi yang digunakan berbeda-beda, namun semua cara pembayaran elektronik tersebut selalu terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

menggunakannya. Dalam hal ini setiap instruksi pembayaran yang dilakukan nasabah dengan menggunakan salah satu cara pembayaran tersebut selalu memerlukan proses otorisasi untuk kemudian akan dibebankan langsung ke rekening nasabah yang bersangkutan.

Saat ini mulai dikenal instrumen pembayaran elektronik baru yang lebih praktis yaitu *electronicmoney* atau *e-money*, yang karakteristiknya berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah disebutkan sebelumnya karena pembayaran dengan menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi untuk pembebanan ke rekening nasabah yang menggunakannya. Hal ini dikarenakan pada *e-money* tersebut telah terekam sejumlah nilai uang. Dengan karakteristik tersebut, pada prinsipnya seseorang yang memiliki *e-money* sama dengan memiliki uang tunai. Hanya saja nilai uang tersebut dikonversikan dalam bentuk elektronik.

Menurut Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009-Uang Elektronik (*ElectronicMoney*) poin 2 yang dimaksud dengan uang elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur :

- (1) Diterbitkan atas dasar nilai yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit
- (2) Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau *chip*
- (3) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik tersebut

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- (4) Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan (www.bi.go.id diakses tanggal 16 November 2011).

Dari pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa uang elektronik adalah alat pembayaran tunai dimana nilai nominal tersimpan dalam sebuah *chip* (biasanya *chip* tersimpan dalam sebuah kartu Prabayar) dan transaksinya bersifat *off-line* yaitu tidak memerlukan hubungan langsung dengan bank karena dana dalam uang elektronik tersebut bukan merupakan simpanan pengguna.

Penggunaan *e-money* sebagai alternatif alat pembayaran nontunai di beberapa negara menunjukkan adanya potensi yang cukup besar untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai, khususnya untuk pembayaran-pembayaran yang bersifat mikro sampai dengan ritel. Selama ini masyarakat sudah memiliki beberapa alat pembayaran seperti kartu debit, kartu kredit, dan lain-lain. Namun, ada satu lagi untuk pembayaran mikro yang belum tersentuh oleh teknologi, yaitu pembayaran transaksi dengan nominal yang kecil seperti untuk parkir, tol, tiket atau pembelian di *convenience store*. Pembayaran mikro ini karakteristiknya melayani banyak orang, frekuensinya sering, sehingga membutuhkan pelayanan cepat.

Di beberapa negara telah ada produk *e-money* seperti Octopus di Hongkong, *Touch and Go* untuk pembayaran tol di Malaysia dan di Singapura untuk pembayaran MRT dan bus. Fenomena tersebut mendorong produsen-produk dalam negeri untuk membuat produk sejenis. Di Indonesia, terdapat

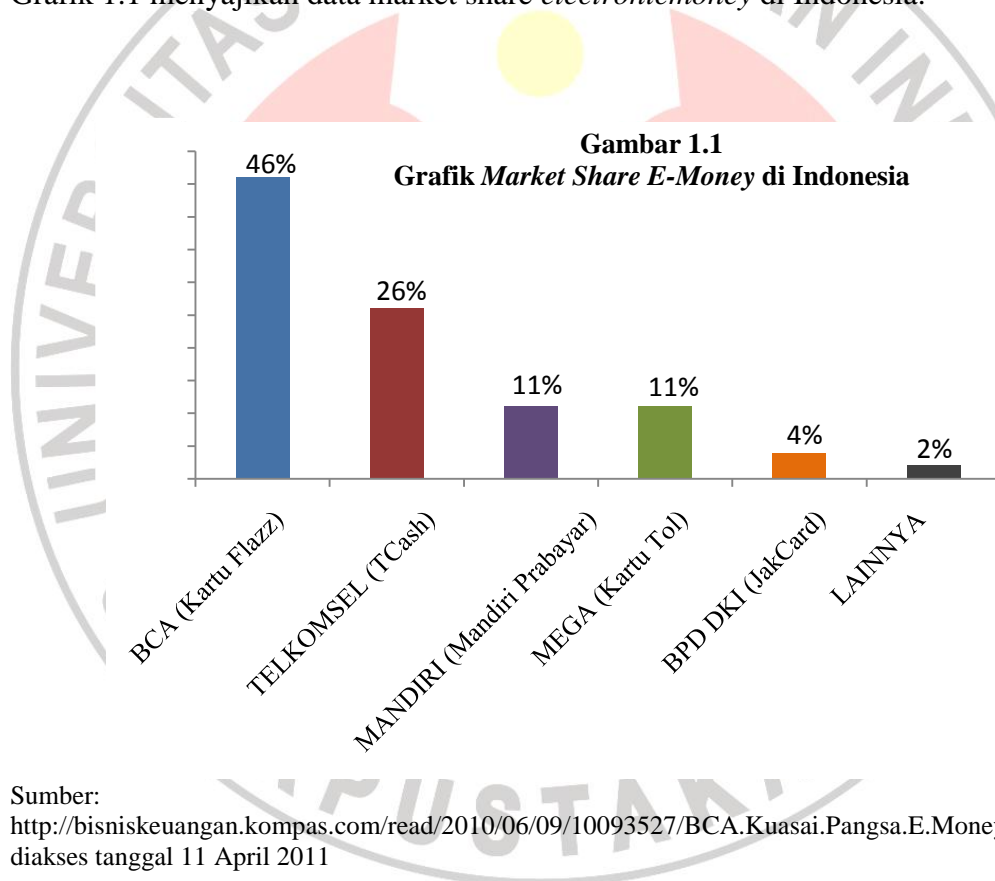
Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sembilan penerbit yang telah mengeluarkan produk uang elektronik, lima diantaranya adalah bank dan empat lainnya lembaga non-bank. Kelima bank tersebut adalah Bank Central Asia (BCA), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mega dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DKI Jakarta. Sisanya, empat lembaga keuangan non bank terdiri dari PT Telkomsel, PT Telkom, PT Indosat dan PT Sky Sab (www.waspada.co.id diakses pada 17 November 2011). Grafik 1.1 menyajikan data market share *electronicmoney* di Indonesia.



Contoh produk *e-money* adalah Kartu Flazz yang dikeluarkan oleh BCA. Kartu Flazz BCA diperkenalkan pada awal tahun 2007 adalah sistem pembayaran untuk transaksi kecil menggunakan kartu elektronik dan merupakan alat

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pembayaran multifungsi tercepat pertama di Indonesia yang menggunakan teknologi *chip* dan RFID (*Radio Frequency Identification*). Flazz BCA adalah *electronic purse* atau dompet elektronik yang praktis digunakan untuk melakukan pembayaran atau transaksi berjumlah kecil. Secara teknis kartu ini berbeda dengan kartu debit atau kartu kredit karena dalam penggunaannya transaksi bisa dilakukan secara offline dan dapat diisi ulang seperti voucher pulsa. Kartu Flazz BCA dapat digunakan pada *merchant-merchant* berlogo “Flazz” seperti yang terdapat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Daftar Merchant Kartu Flazz BCA

Nomor	Merchant	Nomor	Merchant
1.	Pertamina (SPBU)	11.	Breadtalk
2.	Secure Parking se-Jabodetabek	12.	Dunkin Donuts
3.	Sunparking	13.	Indomart
4.	KFC	14.	Alfamart
5.	A&W	15.	Carrefour
6.	Wendy's	16.	Hypermart
7.	Pizza Hut	17.	Gramedia
8.	Starbuck	18.	Disc Tarra
9.	Baskin Robbins	19.	Cinema XXI
10.	JCo	20.	dan lain – lain

Sumber: www.klikbca.com (diakses pada 16 November 2011)

Berdasarkan data Bank Indonesia akhir April 2010, sejak terbit tahun 2007 lalu, jumlah *e-money* (uang elektronik) terus meningkat, begitu pula dengan jumlah *merchant* yang menerima pembayaran dengan Kartu Flazz. Namun penggunaan *e-money* sebagai alat pembayaran justru semakin menurun. Penurunan transaksi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 1.2
Pertumbuhan *Electronic Money*

Waktu	Jumlah Kartu yang Beredar	Jumlah Merchant	Nilai Transaksi
Desember 2009	2.900.000	2.891	64,7 miliar
April 2010	3.100.000	3.910	48,79 miliar

Sumber: <http://klasik.kontan.co.id/keuangan/news/38173>

Diakses pada 24 November 2011

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penurunan tersebut menggambarkan pelanggan belum sepenuhnya memanfaatkan fasilitas Kartu Flazz BCA secara maksimal.

Salah satu minimarket yang menerima pembayaran dengan menggunakan Kartu Flazz BCA adalah Indomart dan Alfamart di Wilayah Padasuka Bandung. Berdasarkan keterangan dari pegawai yang bersangkutan bahwa pembayaran menggunakan Kartu Flazz BCA berada pada tingkat yang sangat rendah apabila dibandingkan dengan penggunaan uang tunai, padahal dilihat dari sisi positifnya, Kartu Flazz sangat bermanfaat dalam mempermudah proses bertransaksi bila dibandingkan dengan alat pembayaran lainnya. Perbandingan transaksi menggunakan kartu debit, kartu kredit, kartu flazz dan uang kartal dapat dilihat pada tabel 1.3

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 1.3
Tabel Perbandingan Transaksi Menggunakan Kartu Debit, Kartu Kredit, Kartu Flazz dan Uang Kartal

	Kartu Debit	Kartu Kredit	E-money (Kartu Flazz)	Uang Kartal
Biaya	Tanpa biaya transaksi dan beban bunga	Dikenakan beban bunga	Tanpa biaya transaksi dan beban bunga	Tanpa biaya transaksi dan beban bunga
Waktu	Transaksi berjalan lebih lama karena adanya proses input PIN dan tanda tangan	Transaksi berjalan lebih lama karena adanya proses input PIN dan tanda tangan	Cepat, karena tanpa menginput PIN dan tanda tangan	Transaksi berjalan lebih lama karena adanya pengecekan keaslian uang dan menunggu uang kembalian
Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> - Terhindar dari uang palsu - Jika hilang bisa langsung diblokir dan orang yang menemukan kartu tidak bisa langsung menggunakan karena terdapat PIN yang bersifat rahasia 	<ul style="list-style-type: none"> - Terhindar dari uang palsu - Jika hilang bisa langsung diblokir dan orang yang menemukan kartu tidak bisa langsung menggunakan karena terdapat PIN yang bersifat rahasia 	<ul style="list-style-type: none"> - Terhindar dari uang palsu - Jika hilang sama dengan kehilangan uang tunai, sulit dilacak dan kartu dapat langsung digunakan oleh siapa saja 	<ul style="list-style-type: none"> - Ada peluang menerima uang palsu - Lebih rawan pencurian
Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar - Tidak perlu menyimpan uang receh (uang kembalian) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar - Tidak perlu menyimpan uang receh (uang kembalian) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar - Tidak perlu menyimpan uang receh (uang kembalian) 	Tidak praktis karena harus membawa uang kemana-mana dan menyimpan uang receh
Akses Layanan	Hanya dapat digunakan di tempat-tempat tertentu (<i>merchant</i>) yang bekerja sama dengan penerbit (bank)	Hanya dapat digunakan di tempat-tempat tertentu (<i>merchant</i>) yang bekerja sama dengan penerbit (bank)	Hanya dapat digunakan di tempat-tempat tertentu (<i>merchant</i>) yang bekerja sama dengan penerbit (bank)	Dapat digunakan dimana saja
Batas Minimal Transaksi	Umumnya kartu debit hanya dapat digunakan untuk pembelian minimal Rp 50.000	Umumnya kartu kredit hanya dapat digunakan untuk pembelian minimal Rp 50.000	Tidak ada batas minimal transaksi karena fungsi utamanya adalah untuk pembayaran transaksi kecil	Tidak ada batas minimal transaksi
Batas Maksimal Transaksi	Kurang dari saldo yang ada di rekening bank	Sesuai limit kartu kredit	Maksimal Rp 1.000.000	Tidak ada batas maksimal transaksi
Promosi	Dengan menggunakan kartu debit, pelanggan bisa mendapatkan penawaran khusus dari <i>merchant</i> tertentu seperti potongan harga, bonus, dan promosi menarik lainnya.	Dengan menggunakan kartu kredit, pelanggan bisa mendapatkan penawaran khusus dari <i>merchant</i> tertentu seperti potongan harga, bonus, dan promosi menarik lainnya.	Dengan menggunakan kartu flazz, pelanggan bisa mendapatkan penawaran khusus dari <i>merchant</i> tertentu seperti potongan harga, bonus, dan promosi menarik lainnya.	Pelanggan tidak mendapatkan penawaran khusus

Sumber: www.klikbca.com (diakses tanggal 16 November 2011)

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Menurut Davis (Alih bahasa Jogiyanto, 113:2007) setidaknya ada tiga faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan suatu teknologi baru yaitu manfaat atau *perceived usefulness* (dimana pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya),kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* (pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya) dan niat menggunakan teknologi atau *intention to use* yang merupakan suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Teori tersebut menggunakan model pendekatan penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis et al pada tahun 1989. Alasan penggunaan teori TAM dalam penelitian ini adalah karena kesederhanaan dan kemampuan menjelaskan hubungan sebab akibat. Tujuan dari TAM adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan secara umum mengenai hal-hal yang menentukan penerimaan teknologi Kartu Flazz BCA dan TAM diharapkan mampu menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end user*).

Berdasarkan gambaran di atas penulis berniat untuk meneliti tentang penerimaan teknologi *e-money* pada masyarakat di Indonesia khususnya untuk produk Kartu Flazz BCA. Oleh karena itu penulis tertarik menulis skripsi dengan judul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA(Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung)”**

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Teknologi dikembangkan untuk memudahkan kehidupan manusia, menciptakan efisiensi dan memberikan keuntungan lainnya. Ketika suatu teknologi benar-benar telah di adopsi oleh suatu masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa teknologi tersebut berhasil meyakinkan masyarakat tentang manfaat dan kemudahannya yang dapat membantu pekerjaan menjadi lebih praktis. Ketika *electronicmoney* seperti Kartu Flazz BCA diperkenalkan pada tahun 2007, masyarakat mulai menilai atau mengukur kualitas teknologi tersebut. Hal ini sangat berkaitan dengan apa yang dimiliki oleh teknologi tersebut, seberapa besar manfaat dan kemudahannya sehingga masyarakat mau beralih dari sesuatu yang telah lama dan biasa mereka gunakan sehari-hari ke teknologi yang baru dikenal. Peralihan ini membutuhkan pengenalan, proses dan pengalaman.

Menurut Susanto (www.unisosdem.org diakses tanggal 16 November 2011) ada tiga faktor penentu keberhasilan pengembangan *e-money* di Indonesia. Pertama, kepercayaan pengguna terhadap *e-money* tersebut. Artinya, konsumen harus yakin bahwa uang elektronik tersebut dijamin keamanannya baik dari sisi nilai, teknologi dan kemudahan akses. Faktor kedua adalah kesediaan penerbit *e-money* untuk memperluas produk dan layanan uang elektronik tersebut di seluruh wilayah. Saat ini pengguna alat pembayaran nontunai masih terkonsentrasi pada masyarakat di perkotaan. Agar *e-money* dapat menjangkau sampai di wilayah pedesaan, dibutuhkan investasi dan kerjasama bisnis antara penerbit dengan berbagai gerai ritel agar akses penggunaan uang elektronik semakin luas. Faktor ketiga, mengubah kebiasaan bertransaksi tunai ke nontunai. Faktor ini merupakan

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

yang paling sulit, karena paradigma masyarakat Indonesia masih sangat *cash minded*. Dibutuhkan kampanye dan usaha yang luar biasa untuk mengubah paradigma dan preferensi penggunaan alat pembayaran di masyarakat. Mengubah kultur membayar sangat tidak mudah sehingga dibutuhkan proses pembelajaran intensif untuk mempercepat upaya tersebut.

Setidaknya ada tiga faktor paling dominan yang sangat mempengaruhi masyarakat dalam adopsi teknologi baru yaitu manfaat, kemudahan penggunaan dan niat menggunakan teknologi, teori tersebut dinamakan Model Pendekatan Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis et al (1989). Tujuan dari penggunaan TAM dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan niat menggunakan terhadap penggunaan aktual Kartu Flazz BCA dan untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end user*).

Berdasarkan data Bank Indonesia yang berhasil dihimpun penulis, jumlah Kartu Flazz BCA yang beredar di masyarakat menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Selain itu jumlah *merchant* juga mengalami pertumbuhan. Hal tersebut membuktikan bahwa BCA berkomitmen meningkatkan pelayanan dan fasilitas kepada pengguna Kartu Flazz BCA. Namun, bertolak belakang dari peningkatan jumlah kartu dan *merchant*, jumlah transaksi dengan menggunakan Kartu Flazz BCA cenderung menurun. Hal ini membuktikan bahwa tingkat penggunaan Kartu Flazz BCA menurun. Adanya penurunan ini menjadi titik perhatian penulis untuk membuat penelitian.

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana gambaran manfaat Kartu Flazz BCA yang dirasakan oleh konsumen?
2. Bagaimana gambaran kemudahan penggunaan Kartu Flazz BCA yang dirasakan oleh konsumen?
3. Bagaimana gambaran niat konsumen menggunakan Kartu Flazz BCA?
4. Bagaimana pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan niat menggunakan terhadap penggunaan aktual Kartu Flazz BCA?

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Gambaran manfaat Kartu Flazz BCA yang dirasakan oleh konsumen
2. Gambaran kemudahan penggunaan Kartu Flazz BCA yang dirasakan oleh konsumen
3. Gambaran niat konsumen menggunakan Kartu Flazz BCA
4. Pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan niat menggunakan terhadap penggunaan aktual Kartu Flazz BCA

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1.2.2 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat menambah informasi bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya sistem informasi manajemen dalam hal persepsi konsumen mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan dalam rangka meningkatkan niat menggunakan suatu produk untuk meningkatkan penggunaan atau konsumsi produk tersebut.

2. Aspek Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan bagi perusahaan terkait, dalam hal ini perbankan untuk meningkatkan kemudahan menggunakan dan manfaat produknya sehingga nilai jual produk tersebut dapat meningkat demi memacu kinerja perusahaan ke arah yang lebih baik.

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu