

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang telah mengubah banyak hal dalam kehidupan manusia, khususnya kebiasaan bertransaksi saat berbelanja, kini masyarakat lebih tertarik pada metode pembayaran yang lebih cepat, aman, dan nyaman. Sementara transaksi tunai mulai ditinggalkan, masyarakat mulai beralih ke transaksi non-tunai. Bila membawa uang banyak saat berpergian dapat beresiko kecopetan, dengan adanya aplikasi dompet digital ini dapat mempermudah pengguna dalam membawa uang mereka. Dalam aplikasi dompet digital ini juga, pengguna dapat melihat riwayat transaksi yang sudah dilakukan, dengan adanya riwayat transaksi pengguna dapat mengontrol penggunaan uang mereka.

Pembayaran non tunai umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan uang sebagai alat pembayaran tetapi dengan cara transfer antar bank maupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri. Selain itu, pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas yang diberikan bank sebagai alat pembayaran, seperti dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit dan uang elektronik. Saat sistem pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal pemindahan dana secara cepat, aman, dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi sistem pembayaran berkembang dengan sangat pesat dan didukung dengan berbagai fasilitas kemudahan dalam bertransaksi. Dengan adanya sistem pembayaran non tunai ini membuat masyarakat terutama mahasiswa lebih mudah untuk bertransaksi.

Layanan keuangan berbasis teknologi digital saat ini berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi digital. Bank pun mulai beralih dari mengandalkan kantor dan layanan konvensional ke layanan aplikasi digital. Ini merupakan transformasi atau perubahan yang tidak dapat dihindari. Perkembangan sistem pembayaran ini terjadi karna semakin besarnya volume dan

nilai transaksi, peningkatan resiko, kompleksnya transaksi, dan perkembangan teknologi. Sistem pembayaran tunai berkembang dari *commodity money* sampai *fiat money*, sementara sistem pembayaran non tunai berkembang dari yang berbasis warkat (cek, bilyet giro, dsb) sampai kepada yang berbasis elektronik (kartu dan *electronic money*). *Digital wallet* diakui sebagai sebuah metode untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik, kemudian menjadi populer karena cocok untuk menyediakan cara yang nyaman bagi penggunanya untuk menyimpan dan menggunakan informasi berbelanja secara online. Selain itu, penyedia-penyedia jasa *digital wallet* seperti OVO, Gopay, Dana, Doku dan yang lainnya seringkali menawarkan berbagai macam promo menarik seperti *cashback*, voucher *discount* dan sebagainya yang menjadikan *digital wallet* menjadi perhatian masyarakat dalam pemilihan yang tepat untuk melakukan transaksi.

Kesadaran masyarakat yang masih rendah, dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait fungsi dan manfaat penggunaan *digital wallet*, karena sebenarnya berbeda dari transaksi tunai, transaksi elektronik lebih mudah dan cepat dalam proses perekaman data. Namun, kesadaran macam ini ternyata belum meluas sekalipun bagi para pemakai *digital wallet*, sehingga menimbulkan berbagai persepsi. Melihat kondisi tersebut sosialisasi atau iklan sebenarnya sangat berperan penting dalam mengarahkan masyarakat akan pemahamannya produk baru seperti halnya *digital wallet*, sehingga iklan dapat memberikan pengetahuan, terkhususnya iklan layanan masyarakat, tidak hanya mempersasi untuk menggunakan, namun juga memberikan pengetahuan dan pemahaman pada masyarakat terkait produk yang diiklankan. Evanita (2009) menyebutkan iklan memiliki peranan penting dalam membentuk sikap konsumen, sehingga dapat menimbulkan kebutuhan baru atau minat pada konsumen. Alhasil periklanan yang masih akan mempengaruhi sikap konsumen untuk menginginkan model pembayaran baru (Fahmi & Evanita, 2019).

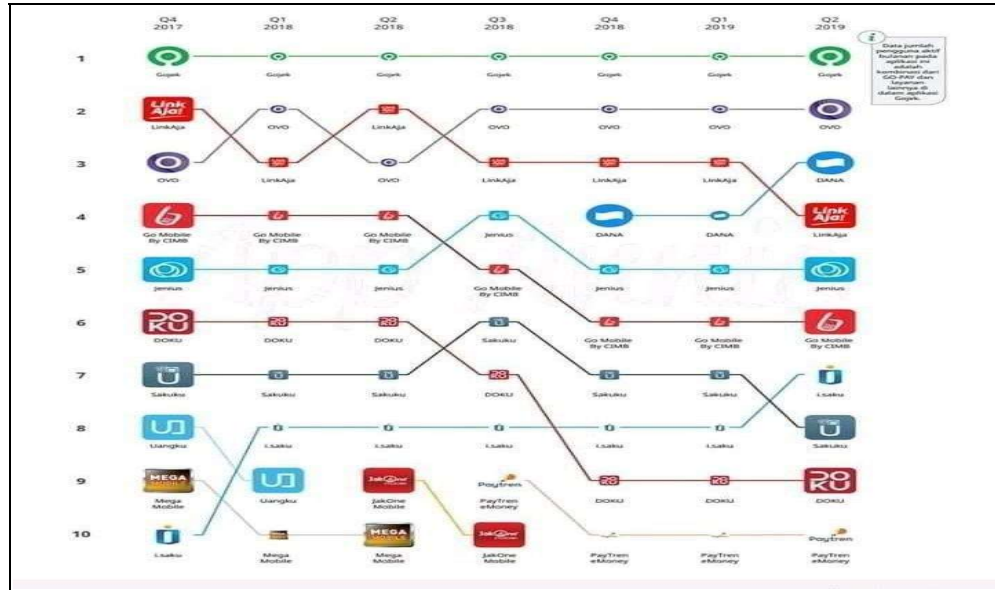
Saat ini inovasi pada instrument pembayaran elektronik dengan menggunakan kartu telah dikembangkan menjadi bentuk yang lebih praktis. Di Indonesia pada saat ini berkembang suatu instrument pembayaran yang dikenal dengan dompet digital. Dompet digital adalah aplikasi elektronik yang dapat

digunakan untuk transaksi pembayaran secara online. Tanpa menggunakan kartu dan uang tunai, pengguna hanya perlu membawa *smartphone* mereka saat akan melakukan transaksi. Selain memberikan kemudahan dalam bertransaksi, dompet digital juga dinilai lebih aman karena dilindungi kata sandi yang hanya bisa diakses oleh penggunanya saja. Perkembangan aplikasi dompet digital di Indonesia sampai saat ini menunjukkan tren positif. Tetapi yang menjadi kekhawatiran pengguna saat ini dalam menggunakan aplikasi dompet digital yaitu terkait dengan privasi transaksi yang dilakukan dan kekhawatiran bahwa data-data user akan dijual kepada pihak lain.

Selain menawarkan banyak kemudahan aplikasi dompet digital juga memiliki kelebihan utama yaitu dalam masalah keamanan. Untuk dapat mengakses layanan dompet digital, pengguna harus memasang aplikasi dompet digital pada *smartphone* mereka. Saat pendaftaran akun, pengguna akan diminta mengisi data lengkap yang meliputi nama, alamat, informasi kartu, dan lain-lain. Semua riwayat transaksi akan disimpan di dalam aplikasi, sehingga memudahkan pengguna jika ingin memeriksanya kembali. Layanan dompet digital terjamin aman. Pada setiap transaksi, pengguna akan diminta melakukan pemindaian QR Code atau menyebutkan One Time Password (OTP). Langkah tersebut merupakan verifikasi, sehingga tidak ada orang lain yang bisa menyalahgunakan penggunaan aplikasi tersebut.

Selain itu, dengan adanya aplikasi dompet digital pengguna tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak. Pengguna hanya perlu mengisi saldo yang cukup pada dompet digital, dan dengan menggunakan *smartphone* maka pengguna bebas melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Kemudahan dalam melakukan transaksi menjadi kelebihan paling utama dari penggunaan dompet digital ini. Saat ini aplikasi dompet digital sudah memasuki seluruh lini kehidupan masyarakat. Pengguna aplikasi dompet digital ini dapat membayar berbagai keperluan seperti tagihan listrik, air, internet dan lain-lain. Hal ini tentunya memberikan kemudahan dan lebih praktis dan efisien daripada harus menggunakan uang tunai. Berikut inilah beberapa aplikasi dompet digital terpopuler di Indonesia.

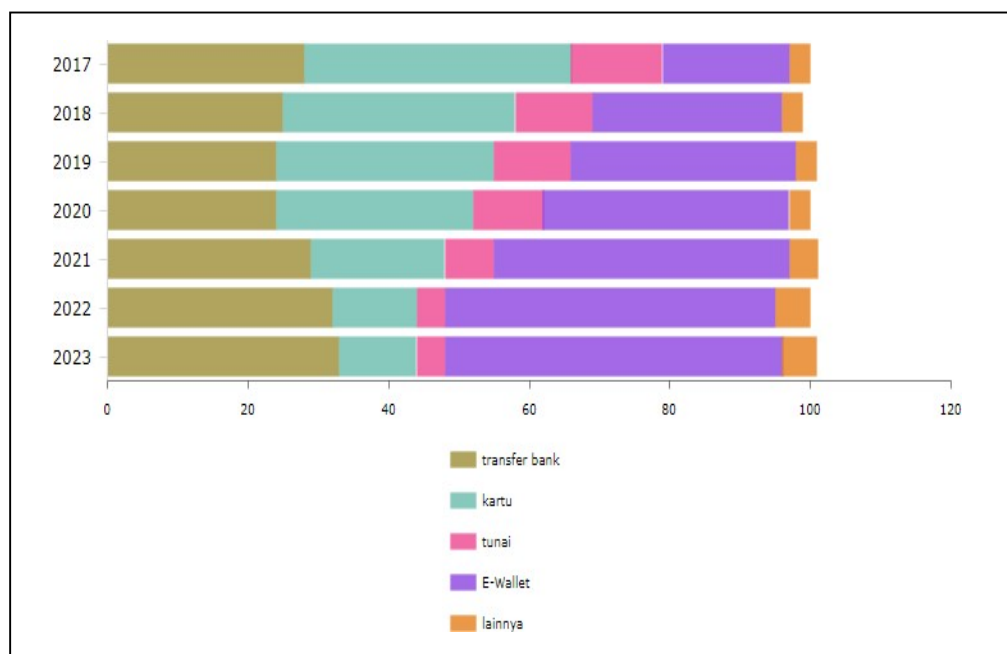
Gambar 1.1.
Daftar aplikasi *E-Wallet* Terbesar di Indonesia



Sumber: iPrice, 12 Agustus 2019

Dari gambar diatas dapat dilihat beberapa aplikasi dompet digital yang berada di Indonesia. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), terdapat 38 dompet digital (*e-wallet*) dengan lisensi resmi. Riset iPrice dan App Annie menyebutkan Gojek sebagai dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbesar di Indonesia sejak kuartal IV 2017. Sebagai informasi, data pengguna dompet digital Gojek merupakan jumlah pengguna aktif bulanan Go-Pay dan layanan lainnya dari aplikasi Gojek. Peringkat selanjutnya diraih oleh Ovo yang berhasil unggul selama empat kuartal berturut-turut. Sebelumnya, Ovo sempat bersaing dengan LinkAja memperebutkan posisi kedua. Pada kuartal II 2019, posisi LinkAja berhasil digeser oleh pendatang baru, yaitu Dana yang berhasil naik ke peringkat ketiga. LinkAja pun harus turun ke peringkat empat. Jenius cenderung bertahan di peringkat kelima meskipun pada kuartal III 2018 sempat naik ke peringkat empat. Riset tersebut dilakukan oleh iPrice Group yang berkolaborasi dengan App Annie. Landasan analisis dari riset aplikasi dompet digital terpopuler ini menggunakan pengguna aktif bulanan yang diperbaharui secara berkala.

Gambar 1.2.
Grafik metode pembayaran *E-Commerce*



Sumber: Statista, Agustus 2019

Dari gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa Statista memproyeksikan metode pembayaran dengan menggunakan *e-wallet* (dompet digital) semakin digemari untuk transaksi e-commerce. Pada 2017, penetrasi penggunaan *e-wallet* masih sebesar 18% atau ketiga terendah dari metode pembayaran lainnya. Hal ini dikarenakan kekhawatiran konsumen terhadap keamanan data pribadi yang tersimpan dalam akun pengguna *e-wallet*. Adapun yang tertinggi adalah dengan menggunakan kartu, baik kredit, debit, dan Prabayar sebesar 38% dan transfer bank sebesar 28%. Sedangkan pada tahun 2018 pembayaran menggunakan *e-wallet* berhasil menggeser metode transfer bank, yaitu sebesar 27% sedangkan transfer bank sebesar 25%. Pembayaran melalui kartu masih mendominasi pada tahun tersebut, yaitu sebesar 33%. Pada 2019, diproyeksikan *e-wallet* memimpin dalam metode pembayaran e-commerce. Secara berturut-turut *e-wallet* menguasai sebesar 32%, sedangkan kartu sebesar 31% dan transfer bank sebesar 24%. Pada tahun-tahun selanjutnya porsi pembayaran menggunakan *e-wallet* semakin besar, yaitu diproyeksikan mencapai 45% pada 2021, 49% pada 2022, dan sebesar 50% pada 2023. Hal ini dikarenakan tingkat keamanan, kemudahan dan manfaat yang dirasakan konsumen dalam bertransaksi.

Pemberlakuan *social distancing* dimasa pandemik covid-19 saat ini berdampak pada cara bertransaksi masyarakat. Kekhawatiran yang dirasakan oleh masyarakat akan penyebaran virus covid-19 ini membuat masyarakat lebih berhati-hati lagi dalam bertransaksi menggunakan uang tunai karna dengan transaksi menggunakan uang tunai dikhawatirkan dapat membuat masyarakat terpapar virus covid-19 ini. Masyarakat saat ini lebih memilih bertransaksi menggunakan dompet digital karena dianggap aman, dan mempermudah masyarakat dalam bertransaksi selain itu transaksi non tunai ini dianggap juga dapat mengurangi resiko tertularnya virus covid-19. Dengan adanya anjuran dan himbauan dari pemerintah dengan pemberlakuan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) di beberapa kota di seluruh Indonesia dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19 untuk semua pelaku bisnis bahkan pedagang melakukan transformasi bisnis mereka melalui pendekatan digital tidak hanya itu mereka juga memberikan berbagai macam kemudahan kepada konsumen dan berbagai promosi lainnya seperti diskon, cashback dan bonus-bonus lainnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian yang akan penulis laksanakan, maka masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh langsung terhadap perilaku konsumen dalam memilih cara transaksi pembayaran?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh langsung terhadap perilaku konsumen dalam memilih cara transaksi pembayaran?
3. Apakah perilaku konsumen memiliki pengaruh langsung terhadap minat menggunakan dompet digital?
4. Apakah persepsi kemudahan memiliki pengaruh langsung terhadap minat konsumen untuk minat menggunakan dompet digital?
5. Apakah persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh langsung terhadap minat konsumen untuk minat menggunakan dompet digital?
6. Apakah persepsi kemudahan memiliki pengaruh tidak langsung untuk minat menggunakan dompet digital melalui perilaku konsumen?

7. Apakah persepsi manfaat memiliki pengaruh tidak langsung untuk minat menggunakan dompet digital melalui perilaku konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam perumusan masalah yang hendak diteliti di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh langsung terhadap perilaku konsumen dalam memilih cara transaksi pembayaran?
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh langsung terhadap perilaku konsumen dalam memilih cara transaksi pembayaran?
3. Untuk mengetahui apakah perilaku konsumen memiliki pengaruh langsung untuk minat menggunakan dompet digital?
4. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan memiliki pengaruh langsung terhadap minat konsumen untuk menggunakan dompet digital?
5. Untuk mengetahui apakah persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh langsung terhadap minat konsumen untuk menggunakan dompet digital?
6. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan memiliki pengaruh tidak langsung untuk minat menggunakan dompet digital melalui perilaku konsumen?
7. Untuk mengetahui apakah persepsi manfaat memiliki pengaruh tidak langsung untuk minat menggunakan dompet digital melalui perilaku konsumen?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ini diberikan penulis dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem pembayaran yang digunakan di perusahaan tersebut serta untuk mengetahui respon yang diberikan masyarakat terhadap sistem pembayaran tersebut.

3. Bagi Pembaca

Dapat menjadi sarana informasi tentang kemudahan dan kemanfaatan dalam bertransaksi menggunakan dompet digital. Agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat dalam bertransaksi dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis.