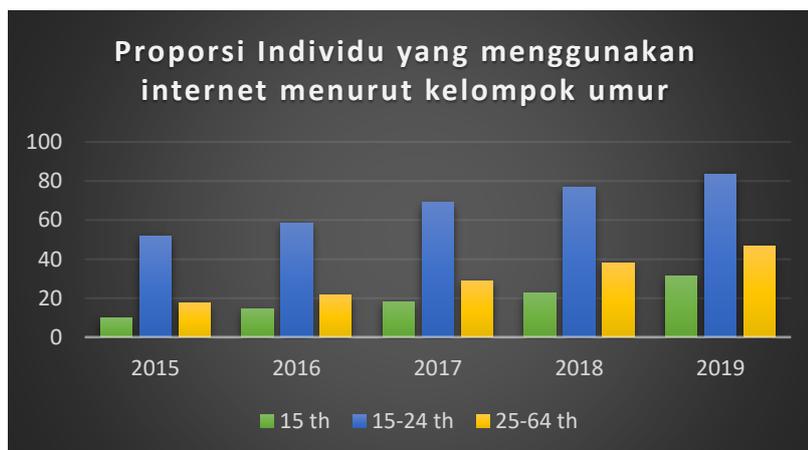


BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang sangat cepat dihasilkannya teknologi di era digital pada saat sekarang ini, yang mana semua harus serba cepat dan praktis dimana itu menjadikan semua pekerjaan lebih dapat terselesaikan dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini tidak terlepas dari teknologi yang terdapat di *smartphone* yang menjadi kebiasaan manusia di era seperti ini dimana individu kapan pun dan dimanapun tidak akan lepas dengan *ponselnya* dan hal tersebut menjadi *tren* gaya hidup sekarang.

Dalam era *smartphone* seperti saat ini, banyak hal yang bisa dilakukan dalam satu genggam saja. Indonesia yang mencapai jumlah penduduk 250 juta jiwa menjadi pasar yang besar. Penggunaan *smartphone* yang bertumbuh pesat di Indonesia, belakangan ini perkembangannya kian meningkat. Lembaga riset digital E marketer memperkirakan pada 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah negara Cina, India, dan Amerika. (kominfo.go.id didownload pada 08.35 Am).



Sumber: BPS 2021

Sehubungan dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* di Indonesia, aplikasi *mobile* juga bertumbuh pesat, mudah digunakan, bisa dibawa kemana-mana, murah, cepat dan efektif hal tersebut menjadi alasan dalam penggunaan aplikasi *mobile* tersebut. Penyedia layanan operator seluler selalu melakukan inovasi dengan tujuan untuk memanjakan para pelanggannya. Menyadari bahwa ponsel merupakan alat yang selalu dibawa oleh masyarakat selain dompet, dengan begitu para pelaku bisnis melakukan inovasi dengan menggabungkan fungsi ponsel dengan dompet.

Dengan inovasi tersebut, menjadikan adanya layanan dompet digital. Dompet digital ialah bentuk terbaru dari hasil inovasi teknologi dalam pembayaran elektronik. Dompet digital memberikan kemudahan pada penggunanya dalam melakukan transaksi seperti pembelian, pembayaran jasa atau barang, layanan transfer dan layanan lainnya melalui *smartphone*. Sehingga ponsel dapat berfungsi layaknya penyedia uang yang siap untuk digunakan dengan cara yang mudah, cepat dan aman.

Pada era industri 4.0 terdapat perubahan besar pada bergesernya metode transaksi pembayaran yang berlaku di Indonesia dan dunia. Kini, metode pembayaran yang ada berubah menjadi digital dan mulai menggeser keberadaan metode konvensional. Bergesernya model transaksi pembayaran di Indonesia tidak lepas dari pergerakan *tren*. Dari pembayaran *cash*, pembayaran non-tunai via ATM dan kartu *kredit* serta dompet elektronik, semuanya mengiringi perubahan dalam cara pembayaran di Indonesia.

Lembaga riset katadata melakukan penelitian perilaku konsumen dalam bertransaksi dengan aplikasi pembayaran digital, Untuk mengetahui *tren* pengguna uang elektronik dalam aplikasi pembayaran digital.

Sistem pembayaran non tunai memudahkan banyak orang dan turut melahirkan berbagai jenis metode pembayaran non tunai yang hadir di Indonesia. Pembayaran non tunai juga mendorong para pelaku usaha untuk beradaptasi dengan hal ini. Dompet digital menjadi sebuah inovasi untuk menjadi salah satu instrumen pembayaran yang memudahkan bagi penggunanya. Selain pembayaran tunai, juga

ada instrumen pembayaran lainnya yang juga digunakan seperti transfer elektronik atau sistem transfer antar *bank* .

Dari sisi sistem pembayaran non tunai, ada 2 jenis tipe pembayaran non tunai di Indonesia menurut Bank Indonesia yakni, *chip based* dan *server based*. *Chip based* merupakan metode pembayaran dengan kartu dan biasanya diberikan oleh bank seperti, debit dan *e-money*. Sedangkan *Server Based* adalah metode pembayaran berbasis server yang bisa diakses via *website* atau aplikasi seperti, *Doku, Dompetku, T-Cash*, dan lainnya.

Salah satu metode pembayaran yang diterapkan adalah *digital payment*. Para pembeli bisa dengan mudah membayar untuk transaksi yang telah mereka lakukan dan menarik minat pembeli untuk menggunakan jasa layanan yang ada. Keberadaan uang semakin tergeser dengan kehadiran pembayaran non tunai. Kini, muncul beragam *fintech* yang memikat para pelanggan.

Metode pembayaran itu yang berdampak pada melonjaknya transaksi via internet. Transaksi *internet banking* melonjak tinggi dan menjadi alangkah besar yang membuat banyak orang mulai beralih kesana. *Payment cards* akhirnya berevolusi menjadi *e-money* atau uang elektronik. Metode pembayaran ini sedang sangat populer dan disukai oleh banyak orang. Mekanisme uang elektronik menggunakan suatu media berupa server atau chip untuk menyimpan nilai uang secara elektronik. Hal ini telah diatur oleh regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia berdasarkan peraturan BI no. 11/12/PBI/2009.

Popularitas kartu debit perbankan menjadi menurun seiring dompet digital yang banyak digunakan untuk melakukan transaksi harian. Individu saat ini lebih banyak memilih alat pembayaran dompet digital daripada transfer bank. Transaksi menggunakan mesin ATM juga ternyata masih populer digunakan.

Di Indonesia sendiri ada beberapa dompet digital yang kini sedang populer dan digunakan oleh banyak orang saat ini. Berdasarkan data dari *Bank Indonesia*, sudah ada 38 *e-wallet* yang mendapatkan lisensi resmi. Pada tahun 2018, transaksi *e-wallet* di Indonesia mencapai angka US\$1,5 miliar dan diprediksikan akan meningkat menjadi US\$ 25 miliar pada tahun 2023 (cnbcindonesia pada 14.00).

Secara garis besar, aplikasi dompet digital buatan pengembang lokal masih mendominasi metode pembayaran *cashless* di tanah air, Gopay, OVO, Dana menjadi aplikasi dompet digital yang menghiiasi sistem pembayaran digital ini. Gopay, OVO, Dana dan lain sebagainya mempunyai keunggulannya sendiri-sendiri, seperti tempat mengisi saldo (*top-up*), saldo maksimal untuk tiap dompet digital, berbagai tempat tarik tunai, cara pembayaran dan layanan pembayarannya.

Promosi *cashback* yang ditawarkan menjadi yang paling banyak digunakan untuk sekarang ini dalam menarik minat konsumen, semakin besar diskon yang diberikan, perusahaan berharap makin banyak konsumen dan mitra penjual yang menggunakan layanan dompet digitalnya. Bukan hanya dalam hal diskon, kemudahan dalam penggunaannya, promo yang dibuat begitu menarik, *cashback* yang diberikan juga menjadi ajang dalam menarik minat konsumen sebanyak-banyaknya.

Dua fintech yang sering menawarkan diskon adalah Gopay dan OVO. Bahkan keduanya sama-sama mengusung jargon '*payday*' saat menawarkan diskon saat menawarkan promosi selama periode gajian. Misalnya dalam hal pemberian diskon, OVO menawarkan uang kembali (*cashback*) hingga 60% di beberapa *merchant* selama sepekan. Sedangkan pesaingnya Gopay juga rutin menggelar promosi serupa, dompet digital besutan gojek ini menawarkan *cashback* hingga 50%. Tidak hanya Gopay dan OVO, dana menjadi salahsatu *fintech* pembayaran yang juga sudah sangat populer saat ini, dana yang merupakan salah satu karya anak bangsa ini juga ikut memberikan promosi diskon dan *cashback*.

Rata-rata individu mempunyai dompet digital lebih dari satu dalam *smartphone* nya, karena mereka memanfaatkan ini untuk kebutuhan transportasi dan kebutuhan sehari-hari merek. Diskon dan *cashback* yang diberikan perusahaan dompet digital seakan menjadi hipnotis untuk konsumennya untuk terus bergantung pada pembayaran digital. Hal ini menciptakan budaya modis (modal diskon) "ada beli, tidak ada maka tidak beli".

Dompet digital merupakan produk inovasi yang dihasilkan oleh teknologi dalam dunia keuangan. Adanya dompet digital bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya. Kemudahan dalam hal ini ialah kemudahan dan

manfaat yang bisa dirasakan dalam kehidupan sehari-hari, ketika sebuah produk memiliki manfaat dan kemudahan, maka kemungkinan produk tersebut akan digunakan oleh masyarakat luas karena kemudahan yang diberikan dalam penggunaannya, dengan menggunakan *smartphone* sendiri dan dengan kata sandi yang dibuat sendiri sehingga pengguna tidak harus membawa uang tunai lagi kemana-mana menjadikan lebih praktis dan efisien dalam melakukan transaksi.

Kemudahan penggunaan merupakan hasil sistem yang dapat dengan mudah digunakan dan bebas dari usaha yang lebih dan dengan mudah didapatkan oleh seseorang. Davis dalam Lai (2017) Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi penggunaan terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem.

Banyaknya dompet digital menjadikan banyaknya persaingan dalam bisnis ini, membuat perusahaan berusaha keras agar bisa terus memikat penggunanya. Salah satunya dengan memberikan promosi-promosi. Promosi merupakan elemen bauran pemasaran yang berfokus pada upaya menginformasikan, membujuk, dan meningkatkan kembali konsumen akan merk dan produk perusahaan Tjiptono (2015:387). Sedangkan menurut Kotler&Armstrong (2016:518) Promosi penjualan terdiri dari insentif jangka pendek untuk mendorong pembelian atau penjualan produk atau layanan.

Keuntungan-keuntungan yang ditawarkan dompet digital menjadikan hal yang positif dalam penggunaannya yang berdampak pada minat penggunaan fasilitas dari dompet digital tersebut. Ajzen dalam Wibowo (2015:10) Minat merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang pada dimensi kemungkinan subjektif yang meliputi hubungan antara orang itu sendiri dengan beberapa tindakan. Minat dapat timbul dari diri seseorang individu karena beberapa faktor seperti faktor kebutuhan dari dalam, faktor motif sosial dan juga faktor emosional, secara sederhana minat berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu Muhibbin (2011:152).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai isu yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor faktor yang mempengaruhi minat dari penggunaan dompet digital dengan menjadikan mahasiswa di Jakarta Timur sebagai sampel.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pokok penelitian ini dapat di rumuskan masalah-masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ?
2. Apakah daya tarik promosi berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti bahwa:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi terhadap minat penggunaan dompet digital pada mahasiswa di jakarta timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh transaksi daya tarik promosi terhadap minat penggunaan dompet digital pada mahasiswa di jakarta timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata-1 (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta dan untuk menambah pengetahuan tentang faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital pada mahasiswa khususnya di jakarta timur.

2. Bagi Konsumen (Calon Pengguna)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit banyaknya gambaran kepada calon konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan dompet digital khususnya dalam hal kemudahan bertransaksi dan manfaat yang diberikan yang

menjadikan proses kegiatan transaksi lebih mudah dan lebih efisien dari segi waktu serta dapat mengurangi risiko dibanding membawa uang tunai.