

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang sedang terjadi saat ini telah mengubah banyak hal dalam kehidupan manusia. Salah satu yang ikut bertransformasi dalam kemajuan teknologi saat ini ada pada bidang transaksi keuangan. Sebelumnya masyarakat melakukan transaksi keuangan harus menggunakan media uang cash / tunai untuk membeli dan membayar sesuatu, seiring kemajuan teknologi saat ini transaksi pembayaran dapat di lakukan dengan cara transaksi non tunai (*E-Payment*) atau biasa di kenal dengan *electronic money (e-money)*. Dengan pembayaran menggunakan e-money akan mempermudah masyarakat di Indonesia dalam melakukan transaksi online disetiap saat tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Sejak pertama kali diluncurkannya layanan e-money ke masyarakat, layanan e-money ini membutuhkan proses yang panjang untuk diterima oleh masyarakat secara umum.

Kemunculan e-money menjadi salah satu fenomena bisnis yang diminati oleh konsumen karena mengurangi penggunaan uang tunai. Konsumen menyukai penggunaan e-money karena jauh lebih cepat dan aman karena kita tidak perlu lagi membawa uang cash atau tunai dalam jumlah banyak. Dimana hal itu dapat memicu tindakan kriminal seperti pencopetan/pemalakan yang marak terjadi. Perkembangan para pengguna transaksi dengan aplikasi online memiliki trend yang sangat baik dari tahun ke tahun. Hal ini sangat berpengaruh pada industri aplikasi mobile payment, aplikasi smart yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi yang bertujuan untuk memudahkan pembayaran keperluan sehari-hari.

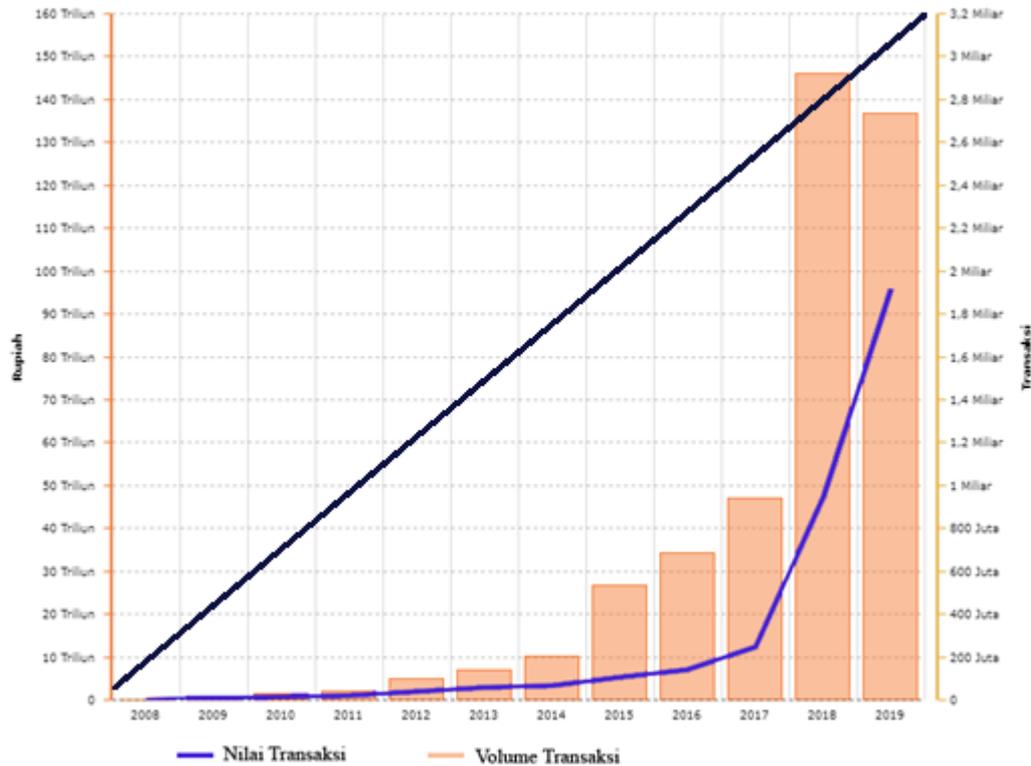
Namun masih ada masyarakat yang menggunakan transaksi uang *cash* untuk membayar barang atau jasa yang di gunakannya, Karena mayoritas penduduk tinggal di daerah pedesaan dimana mereka masih berada di luar jaringan perbankan atau internet yang terbatas membuat kemampuan untuk menggunakan sistem

cashless ini juga masih terbatas. Di sisi lain orang-orang pedesaan tidak sadar atau tidak cukup berpendidikan biasanya juga akan gagap teknologi dan susah untuk menggunakan fasilitas digital ini. Menurut (D Marchelina, 2018) mengatakan bahwa kurangnya sosialisasi dari masing – masing *provider e-money* dan terbatasnya *merchant – merchant* yang menggunakan transaksi *e-money*.

Hal itu tidak membuat pembayaran secara digital menurun karena masih banyaknya masyarakat yang lebih menyukai pembayaran secara digital yaitu Berdasarkan Data Bank Indonesia (BI) menunjukkan, volume transaksi uang elektronik pada akhir 2018 melonjak 209,8% menjadi 2,9 miliar transaksi dibandingkan 2017 sebesar 943,3 juta transaksi. Hingga Juli 2019, volume transaksi uang elektronik telah mencapai 2,7 miliar transaksi atau mendekati angka pada akhir 2018. Hal yang sama juga terjadi pada nilai transaksi uang elektronik yang melonjak hingga 281,39%. Pada 2018 nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp 47,2 triliun. Angka tersebut meningkat sebesar Rp 34,8 triliun atau hampir tiga kali lipat dibandingkan 2017 yang sebesar Rp 12,4 triliun.

Dari data bank Indonesia tahun 2019 tersebut, volume transaksi uang elektronik yang meningkat, Transaksi keuangan dan ekonomi digital memang telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap sisi kehidupan. Tidak ada celah untuk menghindar, apalagi menolak dan menentangnya. Perubahan ini menjadi era transisi dari sistem ekonomi dan keuangan konvensional menuju ekonomi kontemporer berbasis digital.

Perkembangan teknologi yang pesat menyebabkan munculnya berbagai bentuk layanan baru, termasuk dalam layanan pembayaran. Kemunculan e-money menjadi salah satu fenomena bisnis yang diminati oleh konsumen karena mengurangi penggunaan uang tunai. Konsumen menyukai penggunaan e-money karena mengurangi risiko keamanan. Jumlah penerbit e-money di Indonesia sendiri sudah banyak seperti Go-pay, OVO, DANA, Link aja, DOKU, Jenius, Paytren, i.saku, Sakuku, dan Uangku.

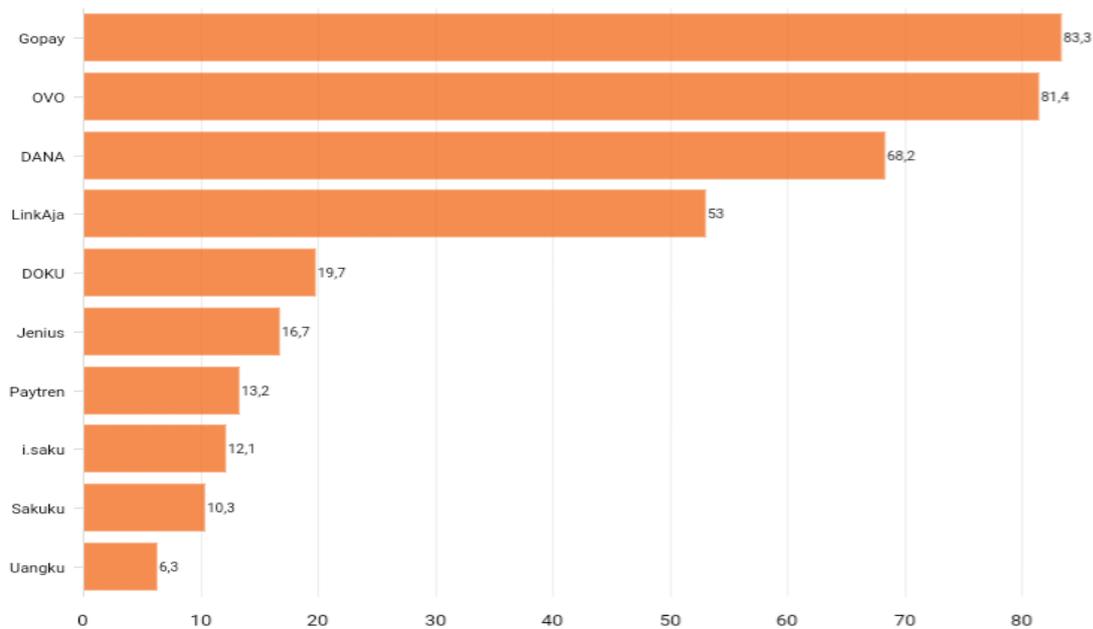


Sumber : BANK INDONESIA 2019 <https://katadata.co.id/>

Gambar 1.1 Volume Transaksi Uang Elektronik

Volume transaksi uang elektronik di Indonesia yang tercatat oleh bank Indonesia mencakup transaksi dari berbagai dompet digital, dan dompet digital yang sering digunakan masyarakat Indonesia di peringkat oleh perusahaan media riset diperoleh sepuluh dompet digital yang sering digunakan.

Data BANK Indonesia menunjukkan bahwa peringkat dompet digital yang sering digunakan adalah Go-pay berada pada tingkat pertama yaitu 83,3% , dan pengguna OVO berada pada tingkat ke dua yaitu 81,4% , sedangkan DANA berada pada tingkat ke tiga yaitu 68,2%. Link aja, DOKU, Jenius, Paytren, i.saku, Sakuku, dan Uangku menyusul dengan presentase masing-masing 53% , 19,7% , 16,7%, 13,2%, 12,1%, 10,3%, dan 6,3%. Hasil dari data diatas menunjukkan bahwa go-pay, OVO, dan DANA lebih diminati oleh pengguna pembayaran digital.



Sumber : <https://katadata.co.id/>

Gambar 1.2 Peringkat Dompet digital yang sering digunakan 2019

Generasi Milenial sebagai harapan pembangunan ke depan jangan sampai gagap teknologi. Sebab di era industri 4.0, semua serba digital, sehingga membutuhkan generasi yang trampil, kreatif, dan inovatif menggunakan perangkat digital, salah satu upaya dalam melek digital di industri 4.0 adalah dengan terbiasanya menggunakan E-Payment, di Bandar Lampung sendiri generasi milenial sudah terbiasa menggunakan E-Payment. E-Payment yang sering digunakan berdasarkan survey katadata.co.id menghasilkan jumlah peringkat dompet digital yang sering digunakan di antaranya Go-pay, OVO, dan DANA.

GO-PAY adalah uang elektronik atau dompet digital atau dompet virtual berupa saldo GO-JEK dan dapat digunakan untuk membayar berbagai layanan, Go-Pay telah memiliki basis nasabah yang cukup besar sehingga saat ini gopay menjadi dompet digital yang paling sering digunakan. Go-Pay murni menjadi platform e-money dengan menambah fitur Transfer, *Receive* (menerima uang), dan *Withdraw* (menarik uang ke rekening bank).

OVO merupakan aplikasi dompet digital yang dikelola oleh PT Visionet Internasional, salah satu perusahaan milik Lippo Group. Mulanya, OVO ialah

aplikasi loyalitas yang mengelola poin hasil berbelanja di pusat perbelanjaan milik Lippo Group. OVO bertransformasi menjadi dompet digital dan mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada 2017 silam. Sejak itu, OVO menjelma sebagai aplikasi pembayaran resmi non-tunai di semua pusat perbelanjaan milik Lippo dan pada tahun 2019 OVO menempati peringkat kedua sebagai dompet digital yang sering digunakan.

DANA merupakan startup yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran digital serta transaksi secara nontunai dan non-kartu. DANA berbeda dengan layanan transaksi keuangan digital lainnya. Dompet digital DANA hadir dengan konsep open-platform. DANA dapat masuk dan digunakan dalam berbagai platform yang berbeda baik offline maupun online dan tetap terintegrasi.

Maka dari data itu peneliti memilih pengguna GO-PAY, OVO, dan DANA karena dompet digital GO-PAY, OVO dan DANA sebagai dompet digital yang sering digunakan sehingga penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor apa saja yang menjadi daya tarik konsumen melakukan pembayaran digital dengan menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang masyarakat dalam melakukan transaksi online dengan objek penelitian masyarakat kota Bandar Lampung dengan judul “ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MENJADI KEPUTUSAN KONSUMEN MELAKUKAN TRANSAKSI E-PAYMENT (studi pengguna Go-pay, OVO, dan DANA)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di tentukan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Faktor-Faktor apa yang menjadi Keputusan konsumen melakukan transaksi E-Payment?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek yang diteliti adalah pengguna Go-pay, OVO, dan Dana.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek yang diteliti adalah keputusan konsumen melakukan transaksi E-Payment dengan Go-pay, OVO, dan Dana.

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat yang diteliti adalah di Bandar Lampung.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini berdasar kan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan September 2019.

1.3.5. Ruang lingkup pengetahuan

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah analisis faktor yang menjadi keputusan konsumen melakukan transaksi E-Payment.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi keputusan konsumen melakukan transaksi E-Payment.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

a. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang menjadi keputusan konsumen menggunakan transaksi E-Payment.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menyampaikan ilmu pengetahuan didapat masa perkuliahan khusus nya tentang faktor-faktor yang menjadi keputusan konsumen menggunakan transaksi E-Payment.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi acuan perusahaan Go-Pay, OVO, dan Dana untuk mengetahui faktor faktor yang menjadi keputusan konsumen menggunakan transaksi digital atau E-Payment.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang “ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MENJADI KEPUTUSAN KONSUMEN MELAKUKAN TRANSAKSI E-PAYMENT (studi kasus pengguna Go-pay, OVO, dan Dana)”

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori – teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis tentang analisis faktor-faktor yang menjadi keputusan konsumen melakukan transaksi pembayaran digital pada pengguna Go-pay, OVO, dan Dana, peneliti terdahulu, dan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, populasi dan sampel yang akan diteliti. Metode pengumpulan data dan metode analisis data yang akan digunakan untuk menguji data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian yaitu analisis faktor-faktor yang menjadi konsumen melakukan transaksi pembayaran digital pada pengguna Go-pay, OVO, dan Dana.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.