

BAB I

PENDAHULUAN

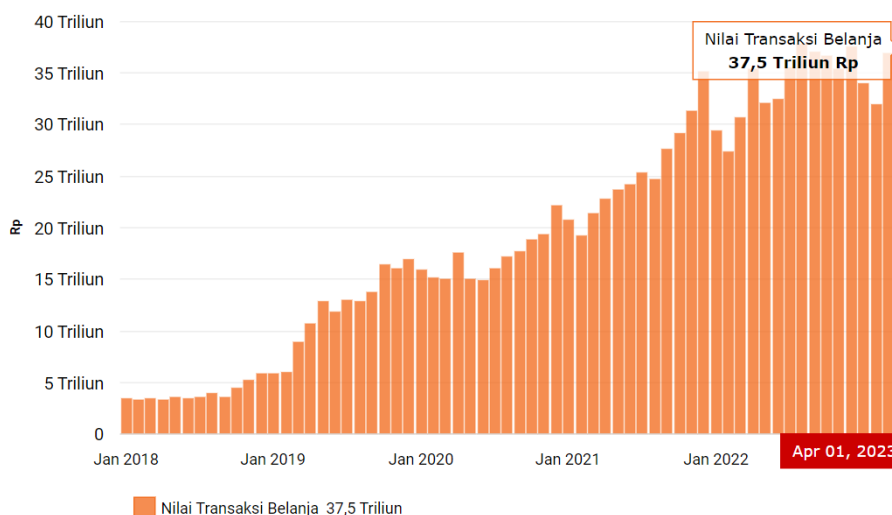
Bab pertama pendahuluan mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, batasan masalah serta struktur penulisan dari penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam zaman globalisasi mengalami evolusi yang sangat cepat dalam kehidupan masyarakat terutama ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, serta mempermudah aktivitas masyarakat sehari-hari, seperti melakukan transaksi pembayaran. Teknologi dan digitalisasi menjadi kebutuhan yang utama pada masyarakat saat ini. Dalam kehidupan sehari-hari sebagian besar masyarakat sekarang banyak yang menggunakan internet.

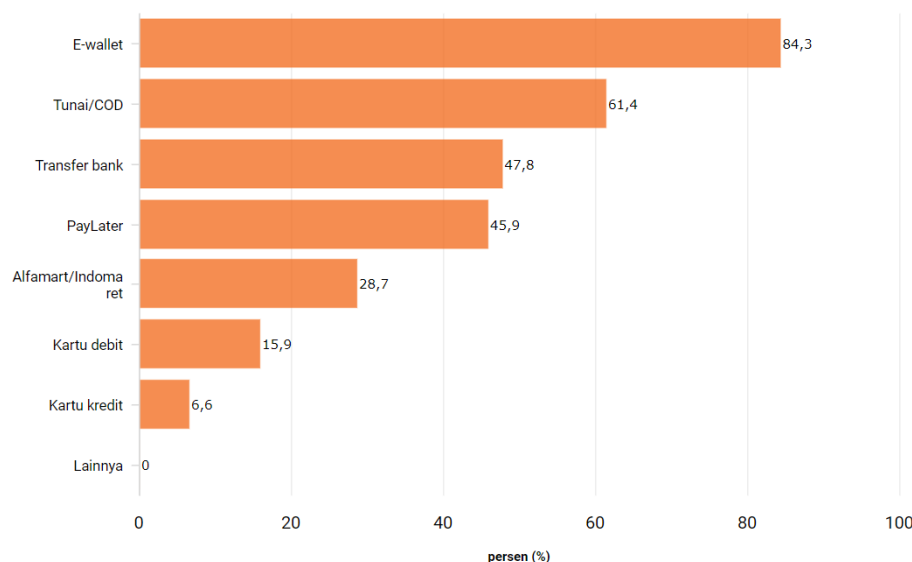
Kemajuan teknologi membuat penggunaan internet semakin meningkat, sehingga berdampak pada perubahan kebiasaan pada sistem pembayaran dari metode tunai beralih ke pembayaran non-tunai. *financial technology* merupakan teknologi yang tidak lepas dari layanan keuangan dan model bisnis teknologi yang digabungkan dan dikembangkan dengan tujuan untuk memfasilitasi transaksi keuangan (Saffanah & Amir, 2022). Salah satu bentuk *Fintech* yang berkembang pesat di Indonesia dalam bentuk sistem pembayaran digital *payment* atau *e-wallet*.

Menurut Rudyanta (2020), *e-wallet* merupakan media elektronik yang digunakan dalam alternatif metode pembayaran dengan menggunakan koneksi internet. *E-wallet* adalah aplikasi pembayaran *online* yang diinstal pada perangkat *smartphone* seperti IOS dan *android*. Penggunaan *e-wallet* semakin berkembang bersamaan dengan meningkatnya kesadaran dan kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi berbasis *online*. *E-wallet* termasuk pembayaran elektronik tanpa menggunakan kartu. *E-wallet* bertujuan untuk menyimpan uang digital sebagai instrumen pembayaran menggunakan uang elektronik. Penggunaan uang elektronik yang beredar pada 2023 menjadi semakin meningkat seperti terlihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Penggunaan uang elektronik (Sumber : riset *databoks*, 2023)

Menurut riset *databoks* 2023 pada Bank Indonesia (BI) April 2023 pada nilai pembayaran penggunaan uang elektronik mencapai sebesar Rp. 37,46 triliun. Nilai pada penggunaan uang elektronik terus meningkat 1,4% pada bulan April 2023. Selain peningkatan dalam penggunaan uang elektronik, e-wallet juga menjadi satu metode pembayaran dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia seperti yang terlihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Metode pembayaran paling banyak di Indonesia (Sumber : *survei daily social*, 2023)

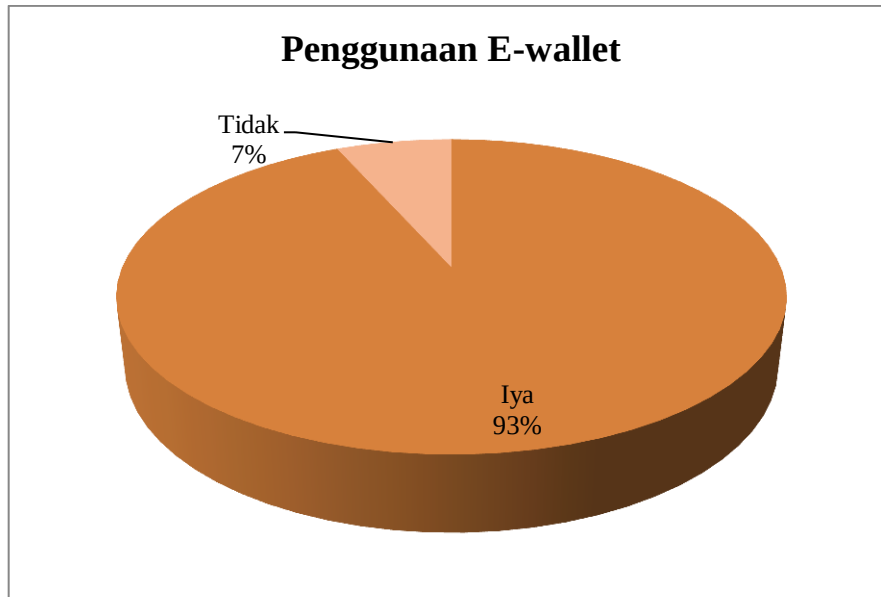
Menurut riset yang dilakukan *survei daily social* pada tahun 2023 tentang penggunaan *e-wallet* di Indonesia Ovo menjadi dompet digital paling populer

yang banyak digunakan dengan presentase sebesar 58,9% responden. Kedua dompet digital yang banyak digunakan Gopay dengan presentase sebesar 58,8% responden. Shopeepay didukung dengan persentase sebesar 56,4% responden, Dana sebesar 55,7% responden, dan kelima ada Link Aja 18,4% responden.

Penggunaan dompet digital dalam aktivitas sehari-hari telah menghasilkan banyak aplikasi dompet digital yang tersedia, sehingga dapat menyebabkan tantangan dalam memilih dompet digital mana yang paling efisien untuk digunakan. Untuk mengatasi masalah ini, dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-wallet*, yang dapat membantu menentukan *e-wallet* yang paling sesuai untuk direkomendasikan kepada UMKM. Pembayaran menggunakan *e-wallet* pada awalnya tidak populer di masyarakat dan pembayaran ini dianggap biasa saja. Namun dengan berjalannya waktu pembayaran menggunakan *e-wallet* ini dianggap menjadi pembayaran yang praktis dan mudah digunakan dimana pun. Metode pembayaran ini juga dianggap lebih tepat, karena jumlah saldo yang dipotong sesuai dengan nominal yang dibayarkan. Hal ini membuat masyarakat terutama para UMKM ikut adil dalam menggunakan pembayaran digital.

Menurut Maghfiroh & Rahmawati (2021), UMKM merupakan unit usaha yang produktif berdiri sendiri atau usaha yang didirikan oleh individu. UMKM dapat memberikan inovasi dalam menghadapi persaingan pasar dan beradaptasi dengan perubahan pasar. UMKM memiliki suatu peran dan strategi untuk mengembangkan perekonomian Indonesia.

UMKM pada awalnya masih menggunakan sistem pembayaran tunai mulai sekarang secara bertahap beralih menggunakan fitur pembayaran non tunai. *E-wallet* dianggap menjadi salah satu alat yang dapat membantu dalam pertumbuhan bisnis UMKM. Menggunakan *e-wallet* memudahkan para konsumen untuk melakukan pembayaran secara non tunai. *E-wallet* memiliki potensi untuk meningkatkan perekonomian, dengan adanya *e-wallet* mendorong masyarakat untuk lebih efisien dalam membeli suatu produk dan kebutuhan konsumtif.



Gambar 1.3 Jawaban responden tentang pengguna dompet digital

Berdasarkan data yang diperoleh dari survei yang telah dilakukan kepada 30 responden yang pernah membeli pada UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) 28 responden menjawab pernah menggunakan *e-wallet* dan 2 menjawab tidak pernah menggunakan *e-wallet*. Menurut responden menggunakan *e-wallet* untuk transaksi pada UMKM itu penting. Penggunaan dompet digital pada penelitian ini menggunakan 5 *e-wallet* yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat seperti Shopeepay, Dana, Gopay, Ovo dan LinkAja. Responden mendapatkan informasi mengenai *e-wallet* melalui internet (sosial media), iklan pada televisi, serta secara lisan melalui tetangga, teman atau saudara. Responden menggunakan *e-wallet* untuk berbelanja *online*, transfer uang, pembayaran *food*/makanan, pembelian token listrik, dan pembelian pulsa. Alasan responden menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan menggunakan *m-banking*, karena *e-wallet* mudah digunakan dimana saja, kepraktisan dalam bertransaksi, banyak promo yang diberikan, keamanan dalam menyimpan data, dan terdapat riwayat transaksi yang tersimpan. Sedangkan kekurangan yang dirasakan selama menggunakan *e-wallet* adalah keterbatasan jumlah toko yang memiliki layanan pembayaran menggunakan *e-wallet*.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, ada respon yang menunjukkan keterkaitan dengan *intention to transact online* dari penggunaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi *intention to transact online* penggunaan *e-wallet* adalah

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut Davis (1980), kemudahan adalah suatu tingkat atau keadaan dimana pengguna teknologi tidak memerlukan usaha apa pun, bebas, dan mudah untuk dilakukan. Persepsi kemudahan juga merupakan tolak ukur kepercayaan terletak pada penggunaan teknologi atau situs yang dapat mempengaruhi minat konsumen untuk melakukan transaksi secara daring (Ilmiyah & Krishernawan, 2020). Hasil penelitian dari Kustono et al., (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna *e-wallet*.

Selain persepsi kemudahan, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) juga menjadi faktor utama yang memotivasi seseorang untuk melakukan transaksi secara *online*. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah kemampuan seseorang untuk meningkatkan kinerja mereka dalam konteks penggunaan sistem aplikasi tertentu. Jika konsumen merasa bahwa sistem aplikasi yang mereka gunakan dapat meningkatkan efisiensi mereka, maka kemungkinan besar mereka akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini didukung oleh temuan penelitian dari (Nur & Joviando, 2021) pada penelitiannya menunjukkan bahwa kegunaan memiliki dampak signifikan terhadap minat pengguna untuk melakukan transaksi online.

Selain kegunaan, kepercayaan (*trust*) juga faktor utama yang mendorong individu untuk melakukan transaksi secara daring. Konsumen cenderung menggunakan *e-wallet* jika mereka yakin bahwa penggunaannya aman tidak merasa khawatir masalah keamanan atau resiko kehilangan. Konsumen percaya bahwa mengadopsi *e-wallet* sebagai mekanisme pembayaran yang aman dan terdapat catatan pada setiap transaksi. Temuan ini didukung oleh penelitian dari Reskyana & Candiwan (2020), yang menekankan bahwa pentingnya kepercayaan (*trust*) yang dirasakan konsumen dapat mendorong niat untuk terus menggunakan layanan aplikasinya. Menurut Adjie et al., (2021), bahwa kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam menggunakan *e-wallet*.

Selain kemudahan (*perceived ease of use*), kegunaan (*perceived usefulness*), kepercayaan (*trust*), persepsi resiko (*risk*) juga merupakan faktor yang dinilai mempengaruhi *intention to transact online* penggunaan *e-wallet*. Faktor lain itu

turut mempengaruhi tingginya *intention to transact online* penggunaan *e-wallet* dipengaruhi oleh diskon. Promosi dapat menarik minat konsumen dalam menggunakan *e-wallet*.

Berdasarkan dengan uraian sebelumnya, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang membahas mengenai *e-wallet* yang ditunjukan kepada UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota dan membahas tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *intention to transact online* penggunaan *e-wallet* menggunakan model *structural equation modeling* (SEM). *Ouput* tersebut nantinya akan digunakan untuk merancang strategi penerapan *e-wallet* berdasarkan dengan preferensi konsumen dengan menggunakan metode TOPSIS dan merancang manual *book* berdasarkan dengan preferensi konsumen untuk UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Perbaikan Pemasaran UMKM Kuliner melalui *Digital Payment*”. Merancang prosedur pemilihan *e-wallet* berdasarkan dengan prefensi konsumen menggunakan lima variabel yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefultee*, *trust*, *risk*, dan *promotion*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini didasarkan pada latar belakang sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *intention to transact online* penggunaan *e-wallet* pada konsumen UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota?
2. Bagaimana merumuskan strategi pemilihan *e-wallet* berdasarkan dengan prefensi konsumen untuk UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk mencapai pemahaman yang mendalam mengenai masalah yang dirumuskan sebelumnya:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *intention to transact online* penggunaan *e-wallet* pada konsumen UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota.
2. Untuk merancangan strategi penerapan *e-wallet* berdasarkan dengan prefensi konsumen.
3. Untuk merancangan pedoman dalam bentuk manual *book* untuk UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota.

1.4 Manfaat

Harapan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan kepada:

1. Pengguna *E-wallet*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada pengguna mengenai *e-wallet* merupakan alat transaksi non tunai atau dompet digital yang berbentuk aplikasi yang ada di *smartphone* dapat digunakan dengan mudah dalam pembayaran dan memiliki banyak manfaat bagi penggunanya.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan penyedia layanan *e-wallet* agar dapat mempertahankan serta mengembangkan layanan agar lebih baik untuk mendorong minat konsumen dalam menggunakan *e-wallet*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini hanya difokuskan kepada konsumen pada UMKM kuliner (pusat oleh-oleh) daerah Jombang kota.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam studi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang gambaran umum penelitian yang dilakukan, pendahuluan mencakup uraian latar belakang, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat, batasan masalah serta struktur penulisan dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisikan landasam teori dan studi pustaka mengenai konsep yang relevan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menguraikan tahapan dalam prosedur penelitian yang terdiri dari proses pengambilan data hingga tahap akhir proses pengolahan data.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab IV menjelaskan tentang proses pengolahan data dari keseluruhan proses pengolahan data mulai dari pengambilan data hingga data diolah dengan menggunakan metode yang digunakan. Analisis dari setiap pengolaha data akan menjelaskan secara luas arti proses pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjabarkan tentang kesimpulan dan saran yang berisikan hasil dari penelitian ini serta ringkasan penerapan metode dalam penelitian. Saran digunakan dalam aspek penelitian selanjutnya mengenai hal yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan daftar dari berbagai sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini seperti, junal, buku atau *website* terpercaya.

LAMPIRAN