

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi kehidupan manusia, kehidupan manusia saat ini sangat dimudahkan oleh teknologi sehingga teknologi sudah menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu hal yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi adalah sistem pembayaran dimana sistem pembayaran sudah dapat dilakukan secara digital. Saat ini negara Indonesia sudah memasuki era ekonomi digital. Hal ini ditunjukkan oleh semakin banyak masyarakat Indonesia yang memanfaatkan internet dalam berbagai bidang kehidupannya, mulai dari edukasi, kesehatan, dan ekonomi. Dalam bidang ekonomi, kegiatan perdagangan di Indonesia sudah memanfaatkan internet sehingga komunikasi antara penjual dan pembeli serta transaksi jual-beli dapat dilakukan secara *online*.

Dalam beberapa tahun terakhir, sistem pembayaran telah berevolusi dari hanya transaksi tunai atau kartu kredit untuk berbagai jenis sistem pembayaran mobile. transisi ini telah terjadi karena perubahan dalam perekonomian, perkembangan teknologi di Internet, proliferasi jaringan sosial, dan peningkatan penggunaan perangkat *mobile*. Karena *smartphone*, konsumen mendapatkan manfaat dari kemudahan dan kenyamanan membayar untuk barang dan jasa saat mendekati pembayaran baru. sistem pembayaran *mobile* telah beradaptasi tidak hanya untuk sebuah realitas bebas sebagian besar digital dan *mobile*, tetapi juga untuk iklim bisnis baru, memfasilitasi transaksi bisnis di mana saja, kapan saja dan untuk siapa saja (Schierz *et al* 2010).

Banyak pandangan di masyarakat bahwa non-tunai memiliki resiko yang besar dan mempunyai banyak kelemahan, oleh sebab itu masyarakat lebih memilih untuk menggunakan uang fisik. Namun jika dilihat dari ke efisienan antara uang fisik dengan uang elektronik sangatlah jauh. Bank Indonesia setidaknya menganggarkan Rp3,5 triliun untuk pencetakan

uang setiap tahunnya. Dalam menggunakan E-payment konsumen mendapatkan keuntungan yang begitu besar yaitu tidak adanya kejahatan dalam bertransaksi contohnya saja dalam kasus pengembalian uang belanja. Dan keuntungan lainnya yaitu konsumen yang menggunakan pembayaran elektronik lebih cepat dan efisien untuk membayar semua belanja tidak harus mengeluarkan uang tunai terlebih dahulu cukup dengan E-payment saja sudah dapat dibayar. Masyarakat sekarang bersifat konsumtif dan lebih memilih sesuatu yang efisien untuk melakukan segala kegiatan konsumsi.

Dengan diterimanya pemberlakuan pembayaran uang digital atau e-money di Indonesia dan adanya tuntutan permintaan pasar akan pembayaran yang lebih efisien sehingga orang menciptakan dan membuat sistem pembayaran yang lebih efektif yang dapat digunakan untuk pembayaran fasilitas-fasilitas dan kebutuhan sehari-hari. Sekarang telah beredar dompet digital atau *e-wallet* yang mampu menjadi saingan *e-money*. Lambat laun *e-wallet* mulai beredar sejak 2017 hingga sekarang mengalami perkembangan pengguna. Layanan *mobile payment* semakin populer dikalangan masyarakat karena semakin meningkatnya pengguna *smartphone* hingga 70% dalam 5 tahun terakhir di Indonesia, masyarakat tidak perlu bertransaksi menggunakan tunai melainkan dapat menggunakan *smartphone*. Terlebih sekarang banyak pilihan *e-wallet*. Menurut data Bank Indonesia tercatat sudah ada 38 *e-wallet* yang mendapatkan lisensi resmi. Diantaranya *e-wallet* yang sedang populer hingga tahun ini menurut seluler.id ada GO-PAY dari Gojek, OVO, DANA, LINKAJA, I-Saku, SAKUKU, DOKU, JENIUS, Go Mobile By CIMB dan lain-lannya.

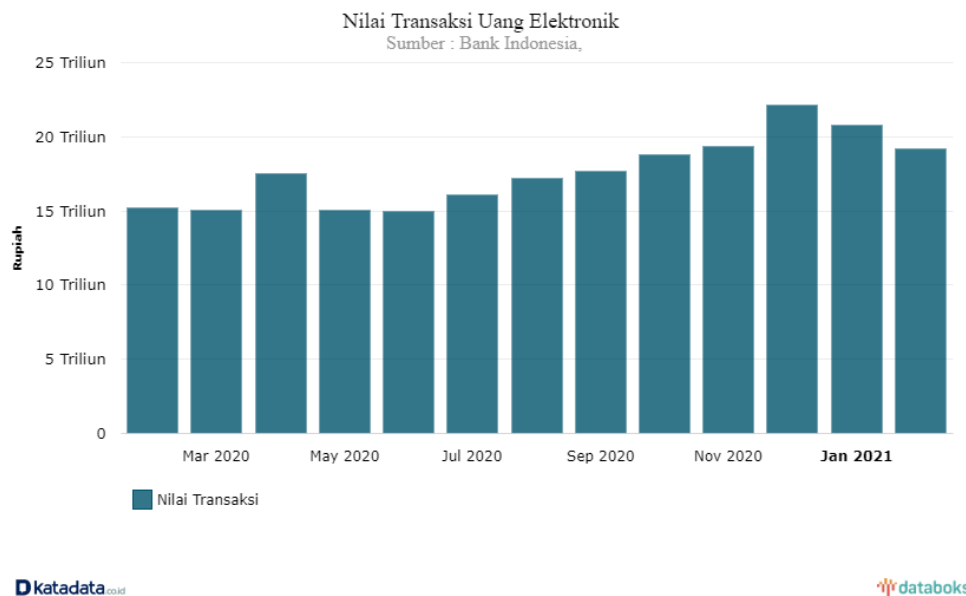
Dengan adanya *e-wallet* seperti di kota-kota besar, layanan umum ini digunakan banyak orang terutama mereka yang berperilaku produktif. Alasan utama mereka menggunakan *e-wallet* adalah karna lebih praktis. Mereka tidak perlu membawa uang tunai dengan mereka memiliki *e-wallet* mereka bisa bertransaksi dengan saldo yang ada. Sedangkan keuntungan untuk penjual mereka tidak perlu menyiapkan kembalian karena pembayaran pasti dengan

nominal yang sesuai. Dengan selalu adanya permintaan masyarakat akan fitur tambahan yang mempermudah mereka dalam bertransaksi beberapa *e-wallet* saling kejar dan menciptakan inovasi baru agar lebih unggul dalam penggunaan.

Keberadaan *e-wallet* sebagai cara mudah untuk melakukan sebuah transaksi, hal ini telah sedikit banyak mengubah pola kehidupan masyarakat sekarang. Fenomena *e-wallet* saat ini pada hakekatnya merupakan kemudahan yang dianggap efektif untuk menghemat waktu agar lebih efisien penggunaannya dikarenakan tidak perlunya banyak tenaga untuk melakukan sebuah transaksi atau proses pembayaran, Perkembangan transaksi *e-wallet* Indonesia mulai dari Februari 2020 – Februari 2021 dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:

Gambar 1.1

Nilai Transaksi Uang Elektronik (Februari 2020 – Februari 2021)

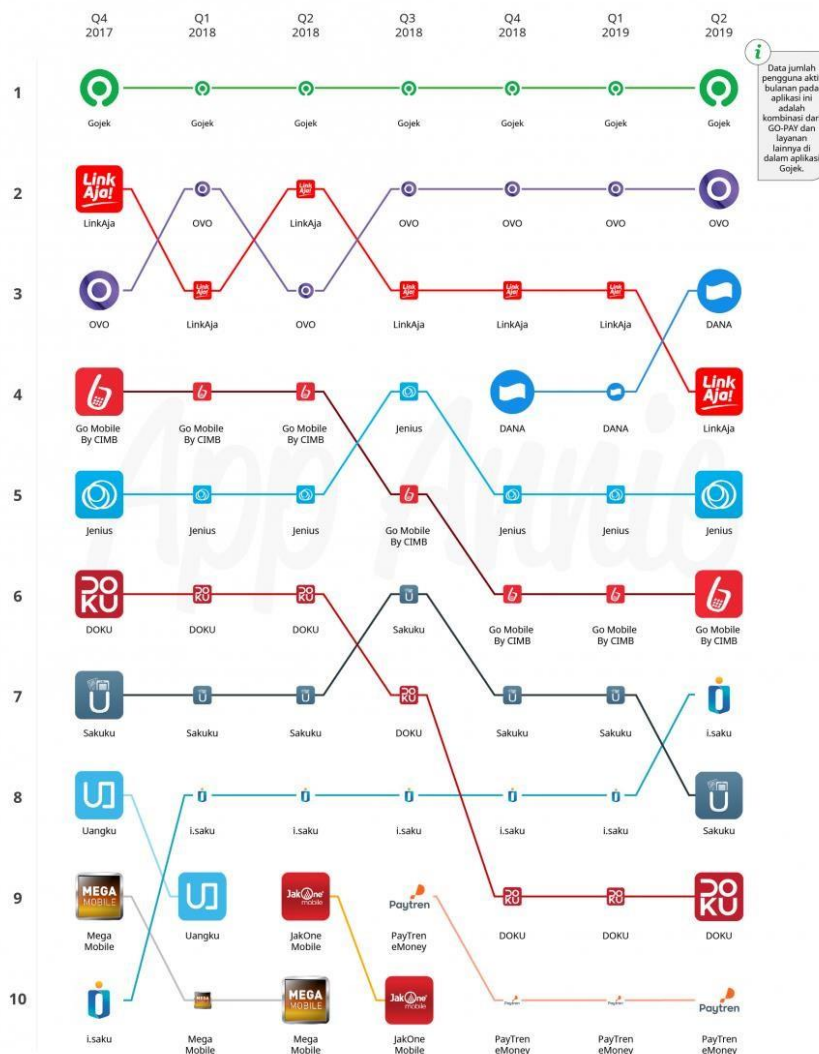


Sumber: databoks.co.id

Pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan *e-wallet* saat ini tidak boleh dipandang remeh, ini membuktikan bahwa melakukan transaksi secara online juga telah menjadi salah satu aktivitas yang menarik karena memberikan pengalaman baru dalam melakukan transaksi pembayaran bagi para konsumen.

Berbicara tentang preferensi yang berkaitan dengan kecenderungan dan kesukaan konsumen dalam menggunakan suatu produk yang dipilih. Menurut Kotler preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada. Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi. Terkadang konsumen terbiasa sebelum memilih untuk bertransaksi mereka lebih cenderung mencari-cari informasi mengenai bonus potongan harga hingga cashback menggunakan *e-wallet*. Dari hasil Gambar 1.2 penulis hanya memilih *e-wallet* terpopuler di Indonesia saja, yaitu GO-JEK atau GO-PAY tersebut.

Gambar 1.2
Data *e-wallet* terpopuler 2017-2019

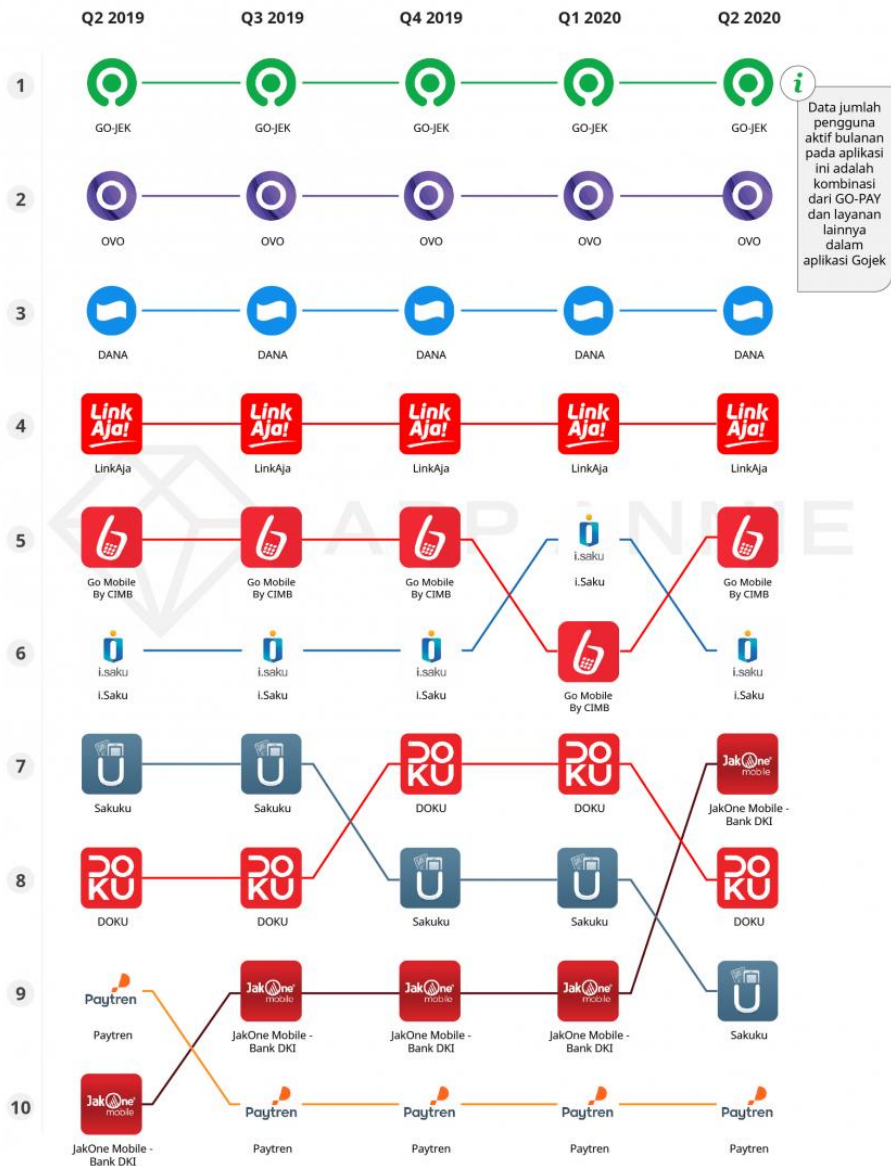


Sumber Iprice.co.id

Dapat dilihat dari tahun 2017-2019 kedudukan *e-wallet* paling unggul di masi diduduki oleh *e-wallet* lokal buatan anak Indonesia yaitu GO-PAY kemudian kedua disusul oleh OVO, ketiga DANA, keempat LINKAJA, kelima JENIUS, keenam *Go Mobile By* CIMB, ketujuh I-Saku, kedelapan Sakuku, kesembilan Doku, dan yang terakhir ditempati oleh Paytren. Beberapa *e-wallet* telah berkerjasama dengan *merchant* yang menyediakan pembayaran menggunakan sistem uang digital, yang dimana memudahkan pihak pemebeli dan penjual dalam transaksi. Namun dapat dilihat dari gambar tersebut Dimana dari 2017-2019 GO-PAY mendapatkan posisi nomor 1, atau lebih tepatnya selama 7 Kuartal berturut-turut mulai Q4 2017 – Q2 2019.

Gambar 1.3

Data *e-wallet* terpopuler 2019-2020



Sumber Iprice.co.id

Menurut gambar 1.2 dimana GO-PAY masih menjadi *e-wallet* terpopuler selama periode Q4 2017 sampai dengan Q2 2019, lalu dilanjutkan dengan gambar 1.3 melanjutkan data di gambar 1.2 sebelumnya yang membuktikan bahwa GO-PAY masih konsisten menjaga popularitasnya di kalangan *e-wallet* lainnya, dengan menjadi *e-wallet* dengan pengguna aktif terbanyak selama periode Q2 2019 – Q2 2020, lalu di ikuti oleh OVO, DANA, LinkAja dimana selama periode tersebut OVO, DANA, LinkAja juga konsisten menjaga popularitasnya di bawah GO-PAY. Berbeda dengan *Go Mobile by CIMB*, *i.Saku*, *Sakuku*, *Doku*, Dan lain

lainnya yang masih bersaing secara dinamis. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa GO-PAY telah bertahan sebagai *e-wallet* nomor satu selama 3 tahun berturut-turut mulai dari tahun 2017-2020 atau sekitar 12 Kuartal lamanya. Sedangkan *e-wallet*nya juga tidak kalah berkualitas dengan GO-PAY milik GO-JEK ini, dikarenakan setiap *e-wallet* memiliki kelebihan masing-masing sesuai dengan manfaatnya. Contohnya saja pembayaran BPJS, Listrik, PDAM, Paket Data, Kartu Pascabayar, Voucher Game dan lain-lain. *E-wallet* masih menjadi tujuan utama orang untuk bertransaksi, karena seperti GO-PAY, OVO dan DANA memberikan cashback hingga 50% bagi pengguna jika melakukan transaksi di merchant yang berkerjasama dengan *e-wallet* tersebut. Tidak tanggung seperti OVO, Dana dan, GO-PAY memberikan penawaran *cashback* kepada pengguna baru hingga 75%. Pada tahun 2018 transaksi *e-wallet* mencapai 1,5 miliar dan dapat diprediksi mengalami kenaikan volume transaksi mencapai 25 miliar pada tahun 2023 kedepan.

Go-Pay sendiri menjadi salah satu *e-wallet* yang beroperasi sangat baik di Indonesia Go-Pay merupakan metode pembayaran *mobile payment* yang disediakan oleh perusahaan Go-Jek untuk mempermudah proses transaksi bagi pengguna, *driver* maupun perusahaan itu sendiri. Go-Jek sebagai layanan transportasi dengan menggunakan aplikasi *online* yang sedang naik daun dengan jumlah pengunduh aplikasi sebesar 14 juta lebih pengguna, mengembangkan sistem *e-payment* yang bernama Go-Pay untuk sarana pembayarannya. Penggunaan Go-Pay sendiri sangat tinggi sejak pertama kali diluncurkan. Hal ini merupakan fenomena baru, karena secara umum penggunaan *e-payment* masih sangat kecil, tetapi penggunaan Go-Pay terus meningkat (Huwaydi, Hakim, Persada, 2018:1). Kelebihan yang ditawarkan dari aplikasi Go-Jek adalah fitur Go-Pay. Go-Pay, sebelumnya bernama *Go-Jek Credit*, yang merupakan inovasi terbaru dari Go-Jek yang datang bersamaan dengan layanan Go-Car. Melalui Go-Pay, konsumen kini bisa membayar hampir semua layanan yang ada dalam Go-Jek secara *cashless*. Go Pay sendiri didesain lebih handal dari Go-Jek Credit lewat kemitraan dengan tiga bank

besar (BCA, Mandiri, dan BRI) dengan menggunakan *virtual account*, sehingga proses transfer bisa berjalan secara *real time* Go-Pay berfungsi seperti layaknya kartu kredit dengan berupa dompet elektronik. Kelebihan dari penawaran aplikasi penggunaan Go-Pay dalam transaksi Go-Jek, yakni adanya potongan harga yang lebih murah dari tarif jika transaksi *cash* dan tentunya *customer* tak perlu repot menyediakan uang untuk pembayaran jasa transportasi. (Sumber: www.dailysocial.id diakses pada tanggal 16 September 2019)

Jika diperhatikan, dengan adanya Go-Pay yang muncul sebagai layanan keuangan berbasis digital bisa melakukan transaksi menggunakan saldo yang ada di Go-Pay. Bahkan pada masa Pandemi Covid-19 seperti ini transaksi yang dilakukan menggunakan Go-Pay meningkat sebanyak 2,7 Kali Lipat hingga oktober 2020, dilansir dari merdeka.com pada tanggal (25 November 2020) menjelaskan bahwa pihak Go-Jek mengklaim penggunaan dompet digital besutannya yakni Go-Pay justru meningkat di tengah pandemi.

Co-CEO Gojek Andre Soelistyo mengungkapkan peningkatan transaksi sebesar 2,7 kali lipat di ranah online dan besarnya nilai transaksi total Go-Pay yang melewati masa pra-pandemi memperlihatkan pesatnya pertumbuhan Go-Pay. "Sejalan dengan semakin banyaknya konsumen dan merchant yang beralih ke layanan digital dan bertransaksi secara *online*," ungkapnya saat jumpa pers satu dekade Gojek, Kamis (12/11/2020).

Berdasarkan uraian di atas, alasan peneliti mengambil penelitian ini adalah melihat fenomena perekonomian di Indonesia ini yang sudah menerapkan pembayaran melalui non cash dengan segala pertimbangan yang ada maka bisa terlihat bahwa preferensi konsumen terhadap beberapa *e-wallet* lainnya yaitu memiliki kecenderungan menggunakan Go-Pay sebagai alat pembayaran elektronik mereka. Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Faktor-Faktor Yang di Pertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa *E-wallet* Go-Pay"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditarik perumusan masalah yaitu faktor - faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam menggunakan *e-wallet* Go-Pay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor - faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam menggunakan *e-wallet* Go-Pay

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi penulis, instansi perusahaan dan konsumen yang ingin bertransaksi menggunakan *e-wallet*.

1.4.1 Manfaat secara praktis

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan masukan yang berarti bagi manajemen GOJEK dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih jasa *e-wallet*.
- b. Menjadi salah satu informasi kepada konsumen dalam menggunakan jasa *e-wallet* Go-Pay.

1.4.2 Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan kajian ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.