

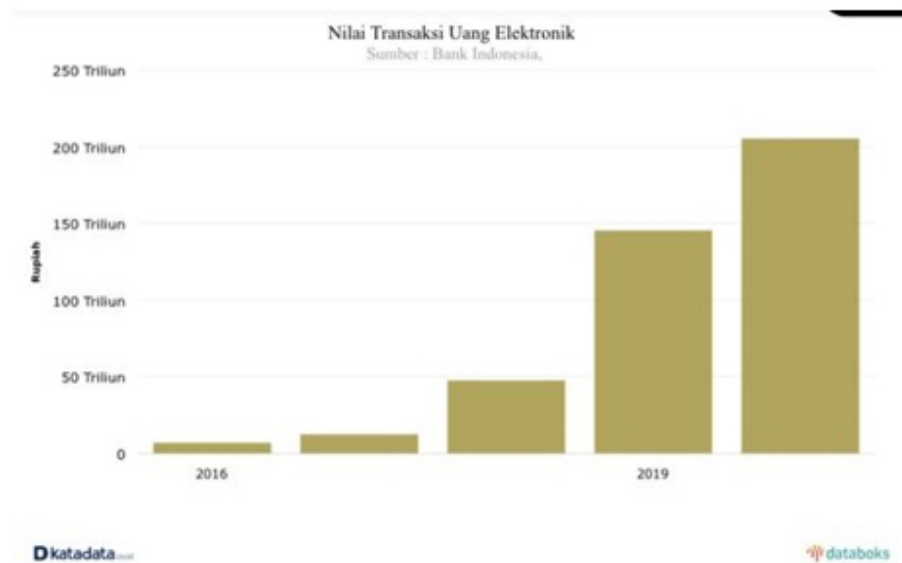
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transaksi dengan non tunai (*cashless*) di era digital saat ini yang telah terjadi menjadi salah satu inovasi pembayaran. Transaksi *e-money* serta *e-wallet* merupakan inovasi pembayaran yang mampu merubah kebiasaan masyarakat yang awalnya selalu bertransaksi dengan tunai kini menjadi digital. Kebijakan Bank Indonesia No. 11/12 PBI tahun 2009 menjadi salah satu kebijakan pertama untuk *e-money*. Pengakuan Negara mengenai uang digital merupakan salah satu wujud adaptasi pada pengembangan teknologi serta menjadi pendukung adanya uang digital. Di Indonesia *e-commerce* menjadi sebab adanya pembayaran digital yang dilakukan masyarakat saat ini, kemudahan dalam menjangkau transaksi menjadi salah satu persyaratan wajib yang dilakukan *e-commerce*, kecepatan, serta mampu menjamin terhindar dari kejahatan bertransaksi. Ada setidaknya 2 model dalam melaksanakan transaksi menggunakan *e-money* yang diantaranya, Chip serta Server yang menjadi suatu alat transaksi. Misalnya saja *e-money* yang dikeluarkan Bank Mandiri, *Tapcash* yang dibentuk Bank BNI, *Brizzi* yang dikeluarkan Bank BRI, serta *Flazz* milik Bank BCA ialah contoh dari chips salah satu alat pembayaran. Transaksi sebesar Rp. 204,9 menjadi jumlah transaksi di tahun 2020 berdasarkan survey yang dilaksanakan Bank Indonesia, hal tersebut meningkat sebanyak 41,2% dari pada tahun lalu yaitu di tahun (2019) dengan nominal sebanyak Rp. 145,2 Triliun. Fenomena ini menjadi salah satu wujud bahwa pembayaran non-tunai semakin hari peminatnya terus bertambah sebab mereka merasakan adanya kemudahan bertransaksi.

**Gambar 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik**



Sumber : [bi.go.id](http://bi.go.id) diakses pada 06 Maret 2021 pukul 22.38 WIB

Kemudahan yang menjadi pilihan masyarakat di era digitalisasi ini menjadi bukti bahwa segala bentuk inovasi yang mampu diterima masyarakat ialah perubahan yang mempermudah mereka dalam kegiatan sehari-hari seperti halnya tidak perlu membayar transaksi secara tunai atau *Cashless*. Menurut pendapat Siti Rodiah, Inaya Sari Melati. (2020) menyampaikan *e-money* yang semakin bertumbuh seharusnya mampu meningkatkan total transaksi digital yang dilakukan masyarakat. Adanya kebijakan pemerintah terkait pembatasan atau PSBB menjadikan sebab adanya kenaikan jumlah transaksi elektronik yang terjadi di tahun 2020, sebab masyarakat dianjurkan untuk tidak keluar selama kebijakan diberlakukan akhirnya *e-commerce* menjadi pilihan untuk berbelanja serta penggunaan transaksi digital.

Pemakai serta pengguna *e-wallet* untuk transaksi non tunai mendominasi pertumbuhan aktivitas pembayaran elektronik di Indonesia, hal ini dilakukan riset

dari Iprice Group & App Annie. Gopay, OVO, Dana, Link Aja, serta Jenius menjadi 5 besar e-wallet yang dipakai pada kuartal 5 di tahun 2019. Sedangkan Gopay, OVO, Dana, Link Aja, serta I-Saku merupakan aplikasi e-wallet yang banyak di install oleh masyarakat. Adapaun gambaran pengguna e-wallet yang melakukan penginstalan aplikasi pada *playstore* diantaranya ialah :

**Gambar 1.2 Daftar e-wallet terbesar berdasarkan Pengguna aktif bulanan**



Sumber : <https://www.iprice.co.id>, diakses 06 Maret 2021 pukul 23.01 WIB.

OVO, DANA, LinkAja, Jenius, Go Mobile by CIMB, I-Saku, Sakuku, DOKU, serta Paytren menjadi aplikasi e-wallet terbanyak penggunanya dari aplikasi playstore pendapat iPrice dan App Annie.

**Gambar 1.3 Daftar e-wallet terbesar berdasarkan jumlah download di playstore.**



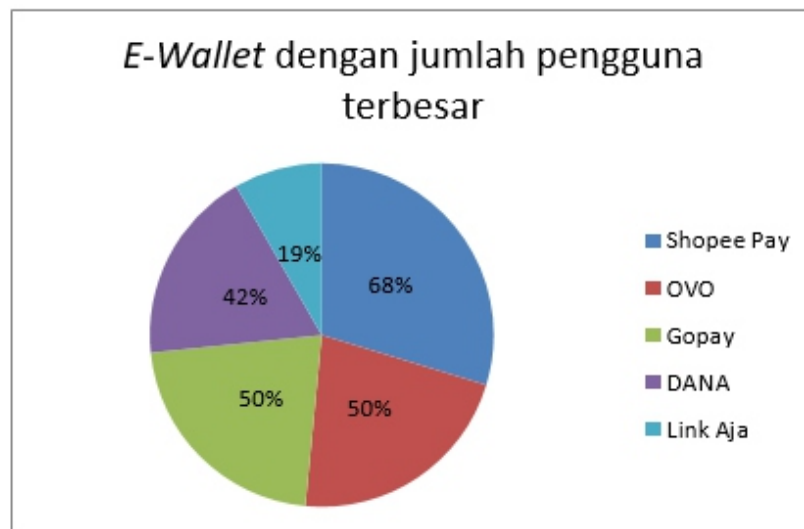
Sumber : <https://www.iprice.co.id>. diakses pada 06 Maret 2021 pukul 23.01 WIB.

OVO, DANA, LinkAja, i.saku, Jenius, Go Mobile by CIMB, Paytren, Sakuku, serta DOKU menjadi aplikasi *e-wallet* dengan penggunaanya terbanyak setelah Gopay menurut iPrice serta App Annie.

Objek riset pada kesempatan ini penulis menggunakan pembayaran *e-wallet* Shopee Pay. SEA Grup atau sebelumnya Garena telah meresmikan pertama kalinya shopee di Singapura ditahun 2005. Pemimpin Lazada serta Zalora yaitu Cheng Feng dan Forrest Li pemilik SEA Grup bersama-sama membangun Shopee. Melakukan penjualan, berbelanja dimanapun berada serta dalam waktu kapan pun menjadi konsep pasar yang ditawarkannya. Selain itu fitur pendukung dalam bertransaksi juga telah disediakan ialah Shopee Pay dengan begitu diharapkan bahwa para pelaku usaha maupun konsumen akan mampu melaksanakan pembayaran dengan mudah tanpa harus membayar dengan uang tunai.

Shopee memfasilitasi para merchant ataupun mitranya dalam kemudahan bertransaksi dengan *e-wallet* yaitu dengan fitur Shopee Pay, dimana transaksi ini dilakukan tanpa tunai serta bisa dilakukan dalam pasar online maupun konvensional sekalipun. Snapcart melaksanakan riset selama kurang lebih 3 bulan yaitu di bulan Juni, Juli, serta Agustus melibatkan masyarakat hampir menyeluruh dengan responden sebanyak 1000 orang dimana hasilnya mengarah pada pertumbuhan *e-wallet* menjadi sangat pesat. Shopee Pay menjadi salah satu yang dimaksudkan dalam riset tersebut, kebutuhan pembayaran yang disediakan oleh shopee seperti listrik, pulsa, serta BPJS ada dalam satu aplikasi yang mana semua didesain sesuai kebutuhan masyarakat sehingga Shopee cepat dalam menuju pertumbuhannya khususnya di Indonesia. Ditahun 2020 snapchat melaksanakan survey mengenai e-wallet hasilnya ialah :

**Gambar 1.4 e-wallet dengan jumlah pengguna terbesar**



Sumber : Riset Snapcart dalam publikasi Liputan6.com, diakses 10 Maret 2021 pukul 22.19 WIB

Jumlah para pendownload shopee di *playstore* hingga 12 Maret 2021 pukul 09.41 berhasil mendapatkan pengguna sebanyak 100 juta download, 6 juta ulasan, serta rating 4.7 mereka memaksimalkan promosi yang ada baik di televisi, media sosial dll sehingga masyarakat mulai tertarik dan

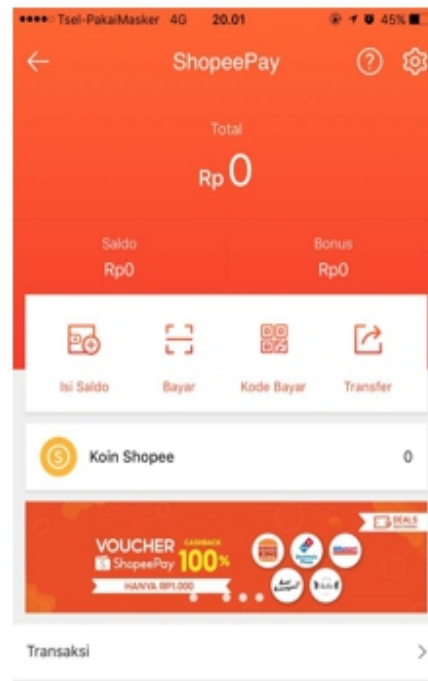
menggunakannya termasuk dalam fitur pembayaran elektronik. Dengan memberikan promosi yang menarik dari strategi penjualan misalnya 4.4 dimana ada flashsale yang diberikan waktu tertentu untuk segera membelinya dengan harga lebih murah. Adapun tampilan yang ada pada Shopee serta fitur Shopee Pay sebagai berikut:

**Gambar 1.5 Tampilan depan aplikasi Shopee**



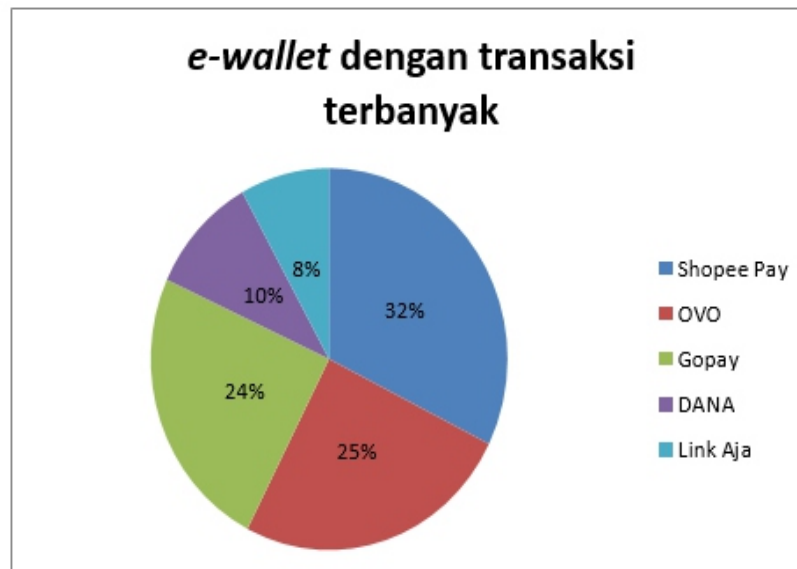
Sumber: <https://shopee.co.id>. diakses 10 maret 2021 pukul 22.34 WIB

**Gambar 1.6 Tampilan aplikasi e-wallet Shopee Pay**



Sumber: <https://shopeepay.co.id>. diakses 10 maret 2021, pukul 22.34 WIB

**Gambar 1.7 e-wallet dengan transaksi terbanyak**



Sumber : Riset Snapcart dalam publikasi Liputan6.com, diakses pada 1 Maret 2021 pukul 22,19 WIB

Shopee Pay menawarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran belanja dengan system *e-wallet* yang dimiliki serta memberikan kecepatan, kemudahan serta keamanan dalam bertransaksi dijamin teknologi yang saat ini semakin berkembang ditambah juga resiko transaksi yang tinggi sebab tidak tatap muka dengan penjualnya.

Kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi serta dapat menguntungkan penggunanya ialah makna dari persepsi manfaat pendapat Menurut Jogiyanto (2019:933). Beberapa riset telah membuktikan bahwa ada hubungan diantara persepsi kebermanfaatan terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO hal ini di buktikan oleh Erik Franata Ritonga (2020:81). Hasil yang diinginkan dengan menggunakan biaya serta tenaga kerja maupun sumber daya yang ada dengan baik dimaknai sebagai efisiensi pendapat Rully Marcell (2020:7). Keterjangkauan tenaga yang dipakai, waktu penyelesaian semakin cepat mampu digunakan sebagai pengukuran efektivitas pendapat.

Setelah dilaksanakan penelitian di plaza medan fair oleh Marissa Ginting (2019:115) menunjukkan adanya pengaruh suatu efisiensi terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO. "*Promotion is refers to activities that communication the merits of the product and persuade target customers to buy it*" ialah agar konsumen membeli teknik dalam membujuk konsumen inilah yang dimaknai sebagai promosi pendapat dari Menurut Kotler dan Armstrong (2018:78). Wiwik Widiyati (2020) juga membuktikan bahwa ada pengaruh dari kekuatan promosi pada keputusan penggunaan e-wallet OVO.

Sehingga adanya pokok studi permasalahan yang telah diuraikan peneliti merasa tertarik dalam melakukan riset mengenai e-wallet dengan judul: **Pengaruh Kemanfaatan, Efisiensi Waktu, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan e- wallet Shopee Pay di Sidoarjo.**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut terbentuk penyusunan rumusan masalah dari adanya latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Apakah Kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?
2. Apakah Efisiensi Waktu memiliki pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?
3. Apakah Promosi memiliki pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?
4. Apakah Kemanfaatan, Efisiensi Waktu serta Promosi memiliki pengaruh simultan serta signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan adanya riset ini ialah :

1. Untuk melihat apakah Kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?
2. Untuk melihat apakah Efisiensi Waktu memiliki pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?
3. Untuk melihat apakah Promosi memiliki pengaruh signifikan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?
4. Untuk melihat apakah Kemanfaatan, Efisiensi Waktu dan Promosi memiliki pengaruh signifikan serta simultan pada keputusan penggunaan *e-wallet* Shopee Pay di Sidoarjo?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang diharapkan adanya riset kali ini :

1. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan :

Pemahaman mengenai adanya inovasi pembayaran elektronik ataupun dimaksud ialah *e-wallet*, dengan adanya riset ini diharapkan pembaca mampu mengembangkan ataupun menambah ilmu pengetahuan mengenai transaksi digital.

## 2. Aspek Akademis

Perubahan yang begitu cepat perlu adanya penyesuaian, maka diharapkan hasil dari adanya pelaksanaan riset ini mampu menambah wawasan serta memperluas pembelajaran khususnya mengenai e-money yang saat ini banyak dilakukan masyarakat.

## 3. Aspek Praktis

Pemilik aplikasi diharapkan mampu menganalisis lebih lanjut serta mampu menjadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan platform digital untuk terus memberikan kontribusi kepada masyarakat dari adanya penelitian yang dilaksanakan ini.