

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan perkembangan teknologi digital yang sangat cepat. Dengan berkembangnya digital saat ini banyak pihak yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ini, diantaranya penerimaan masyarakat terhadap teknologi, kerja sama antar perusahaan dan dukungan pemerintah. Oleh karena itu di Indonesia sangat baik dalam melihat adanya *market* untuk di jadikan peluang usaha dengan memanfaatkan teknologi digital seperti yang akhir akhir ini sering bermunculan. Tren ini menciptakan metode pembayaran baru di indonesia yang bernama financial technology (*fintech*). Karena banyaknya kegiatan masyarakat yang serba ingin cepat dan mudah Salah satunya bisnis di bidang *star up* di berbagai sector seperti *e-commerce* dan *e-wallet* yang ditandai dengan semakin banyaknya pengguna internet dan *smartphone*.

Gambar 1 Tren Penggunaan alat bayar.



(sumber: Xendit)

Berdasarkan data perusahaan financial technology (fintech) Xendit, e-wallet (e-wallet) akan menjadi platform pembayaran digital paling populer di tahun 2021. Dari lebih dari 150 juta transaksi digital yang diproses Xendit, 43 persen transaksi keuangan menggunakan dompet elektronik. Jumlahnya meningkat dari 24 persen pada 2020.

FinTech adalah peluang investasi yang menawarkan peluang bagi pecinta Attitude yang ingin menggunakan layanan keuangan secara praktis, efisien, nyaman, dan ekonomis. Keberadaan FinTech sangat mempengaruhi gaya hidup masyarakat finansial. Perpaduan antara efisiensi dan teknologi memberikan dampak positif bagi masyarakat secara umum. Jenis fintech salah satunya adalah digital payment sistem. FinTech ini menawarkan layanan berupa pembayaran semua tagihan, seperti pulsa dan cicilan, kartu kredit atau tagihan listrik PLN. Salah satu contoh FinTech yang mengoperasikan sistem pembayaran digital adalah Payfazz, yang berbasis kantor untuk membantu masyarakat Indonesia, terutama yang tidak memiliki akses ke bank, membayar berbagai tagihan setiap bulan.

Lalu ada metode pembayaran digital terpopuler berikutnya akun virtual, hingga 41 persen dari transaksi digital Proses xendit. Jumlah pengguna virtual account mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020 yang mencapai 58 persen menjadi yang terpopuler tahun ini. Meski relatif baru, kode QR atau platform pembayaran instan Indonesia Standard (QRIS) langsung menempati posisi ketiga platform pembayaran digital terpopuler di tahun 2021. Hingga 7 persen transaksi dengan merchant Xendit menggunakan platform yang dipublikasikan tahun 2019 ini, sebelum toko ritel dan kartu kredit.

Sebenarnya uang elektronik itu sama dengan uang tunai, hanya saja nilainya uang diubah menjadi bentuk elektronik, seperti e wallet merupakan

layanan elektronik yang berperan baik dalam penyimpanan data maupun sebagai alat pembayaran. E-wallet adalah sistem pembayaran alternatif yang dirancang untuk memfasilitasi transaksi pengguna. Aplikasi e-wallet ini memiliki beberapa fitur. Tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai alat otentikasi kegiatan jual beli. ada beberapa jenis produk e-wallet yaitu:

1. Go Pay

Dikenal dari aplikasi Gojek, GoPay telah menjadi salah satu dompet elektronik terpopuler sejak tahun 2019. E-wallet ini telah memiliki lisensi resmi dari Bank Indonesia. Dengan Gopay, Anda bisa membayar trafik internet, isi pulsa, bayar tagihan, pesan makanan atau bayar jasa antar. Peningkatannya tidak sulit. Anda bisa menggunakan beberapa cara, misalnya melalui mobile banking, internet banking atau ATM.

2. Ovo

Selain itu, e-wallet OVO juga tak kalah populer. Menguasai lebih dari 70 persen pusat perbelanjaan di Indonesia, seperti kafe, bioskop, supermarket. Selain pembayaran online, OVO juga bisa melakukan pembayaran secara offline menggunakan layanan qris yang sudah tersedia di lokasi-lokasi yang telah bermitra dengan OVO.

3. Dana

DANA bisa disebut sebagai pendatang baru di bidang e-wallet. Bagaimanapun, DANA itu tangguh. Dirilis pada tahun 2018, DANA berhasil masuk tiga besar di antara penyedia dompet elektronik lainnya. Memiliki lisensi dari Bank Indonesia, DANA memiliki kelebihan. Aplikasi ini sudah tertaut dengan data kependudukan dan daftar kependudukan sehingga pelanggan dapat menggunakan web wallet ini.

4. Link aja

Salah satu produk Bank Mandiri yaitu LinkAja merupakan produk e-wallet yang merupakan produk kerjasama beberapa perusahaan Indonesia Telkomsel, Pertamina dan HIMBARA (Himpunan Bank Negara, termasuk

Bank Mandiri). Di tahun 2019, LinkAja berhasil menjadi penyedia e-wallet keempat dengan pengguna terbanyak.

5. Jenius

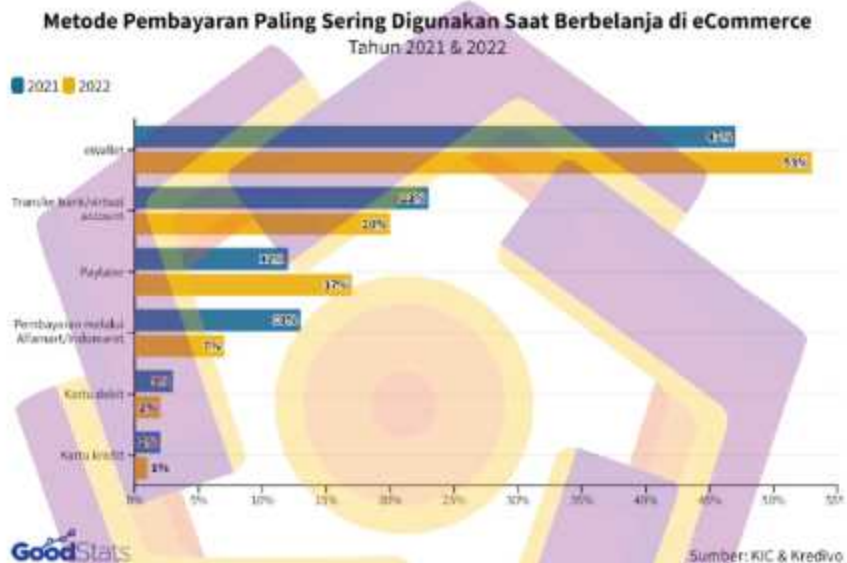
Bank BTPN juga telah merilis Jenius sebagai cara baru mengelola Life Finance bagi para penggunanya. pengguna dapat dengan mudah dan aman mengelola keuangan dengan smartphone pribadinya. pengguna juga dapat memiliki lebih dari satu e-card untuk memberi keluarga dan dapat dikendali penuh atas smartphone mereka.

6. M-banking

Mobile banking merupakan salah satu saksi sejarah digitalisasi transaksi perbankan di Indonesia. Dimulai dengan layanan SMS banking, internet banking dan kini mobile banking berbasis aplikasi. Penggunaan smartphone merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam perkembangan mobile banking. Ini berbeda dengan e-wallet karena mobile banking diprakarsai oleh bank, sehingga hanya nasabah bank tertentu yang dapat menggunakannya.

7. iSaku

E-wallet ini juga biasa digunakan untuk transaksi seperti membayar pembelian dari merchant, menarik uang, melakukan transfer bank dan membayar tagihan. iSaku adalah program dompet elektronik Indomaret yang diakui oleh Bank Indonesia.



Gambar 2 pengguna e-wallet 2022

Dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya, layanan e-wallet atau e-wallet tumbuh paling cepat. Dibandingkan tahun lalu, 53 persen konsumen menggunakan e-wallet untuk berbelanja online untuk urutan kedua dengan persen yaitu transfer bank, kemudian pay later 17 persen dan pembayaran melalui alfamart atau indomaret 7 persen kartu debit 2 persen serta kartu kredit 1 persen data ini diperoleh dari kic dan kredivo.





*Gambar 3 tingkat penggunaan e-wallet*

Berdasarkan laporan Digital Competitiveness Index 2023: Equitabel Digital Nation oleh East Ventures (EV), dompet elektronik menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia, mencapai 81 persen pada tahun 2022. Akun virtual mengikuti dengan 60 persen. Selain itu, ada metode transfer bank dan cash/refund dengan persentase hingga 55 persen. Kemudian menyusul metode paylater dan QR/QRIS (Indonesian Quick Response Code) dengan pangsa 32 persen 31persen di tahun 2022. Menteri Koordinator Perekonomian Airlangga Hartanto mengatakan potensi ekonomi digital Indonesia sangat besar. Hal ini dibuktikan dengan keberhasilan Indonesia menjadi pemain digital utama di kawasan Asia Tenggara pada tahun 2022.

Indi Catering adalah tempat yang menyediakan servis makanan seperti nasi box, snack box dan prasmanan untuk berbagai acara seperti pernikahan, pengajian, dan rapat kantor yang menggunakan layanan e-wallet sebagai salah satu alat

pembayaran. Meskipun penggunaan e-wallet semakin populer, belum banyak penelitian yang membahas pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian di Indi Catering.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian Indi Catering. Jika kami mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian Indi Catering, kami berharap dapat membantu Indi Catering untuk meningkatkan penjualan serta bersaing di pasar yang sangat kompetitif. Untuk itu peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang "Pengaruh E-wallet Terhadap Keputusan Pembelian di Indi Catering".

#### **1.2 1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian di Indi catering?
2. Seberapa besar pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian di Indi catering ?

#### **1.3 1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini mengacu pada permasalahan yang telah disebutkan di atas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian di Indi catering.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian di Indi catering.

#### **1.4 1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat oleh pihak perusahaan Indi Catering, bagi peneliti dan juga bagi pembaca, adapun manfaat peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan informasi yang berguna bagi Indi catering untuk meningkatkan penjualan menggunakan digital pembayaran
- b. Memberikan pemahaman tentang faktor faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di Indi catering

## 2. Bagi Akademisi

- a. Dapat menambah masukan tentang penggunaan e-wallet pada perusahaan agar dapat meningkatkan keputusan pembelian.
- b. Dapat menjadi bahan acuan dalam menggunakan e-wallet dalam bertransaksi online.

## 3. Bagi Penulis

- a. Karya penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat memberikan kontribusi baru bagi pengetahuan dan pemahaman tentang bidang yang diteliti.
- b. Hasil penelitian yang diperoleh dapat dipublikasikan dan dibagikan kepada komunitas ilmiah dan profesional untuk memperkaya literatur dan memajukan bidang penelitian masing-masing.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi menjadi sistematis dan terarah maka di buatlah rencana susunan sistematis penulisan sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta di akhiri dengan sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI



Bab ini secara khusus membahas teori-teori yang berkaitan dengan topik seperti pemasaran, bauran pemasaran, produk, indikator produk, e-wallet, keputusan pembelian, dan pengaruh e-wallet terhadap keputusan pembelian, kerangka pikir dan diakhiri hipotesis

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis memaparkan tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan analisis.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan masalah yang di hadapi serta cara pemecahannya.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini di kemukakan kesimpulan yang di peroleh dari hasil, penelitian, kemudian di akhiri dengan saran-saran yang berguna, bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.