

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Digital wallet

Digital wallet (dompet digital) adalah sarana elektronik yang menyediakan pelayanan transaksi baik untuk penyimpanan, pembayaran, penyicilan, dan pengiriman uang secara elektronik. Juga dikenal lebih luas sebagai layanan transaksi berbasis Internet, provider layanan menyediakan sarana di mana pelanggan dapat melakukan transaksi secara online tanpa perlu memasukkan informasi sensitif di halaman web, yang rentan terhadap pencurian oleh pelaku kejahatan cyber (*cyber-crime*). Dengan demikian *digital wallet* memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi online dengan mudah dan aman, menjaga privasi data diri, sejarah transaksi, dan informasi keuangan.

Pada tahun 1997, Coca Cola memperkenalkan beberapa mesin penjual otomatis di Helsinki yang memungkinkan konsumen untuk membeli minuman mereka melalui pesan teks. Meski kecil, ide inovatif ini masih dianggap sebagai contoh pertama dompet ponsel dan memperkenalkan gagasan untuk menggunakan perangkat seluler untuk transaksi. Seiring berjalannya waktu, perangkat seluler digunakan untuk membeli tiket film, mengatur perjalanan, dan bahkan memesan pizza. Pada tahun 2003,

sekitar 95 juta pengguna ponsel telah melakukan pembelian menggunakan perangkat mobile mereka (Angela Scott-Briggs, 2016). Pada awal 2000-an *digital wallet* baru kompatibel dengan nirkabel dan perangkat seluler lainnya, dan lebih sering disimpan di server pusat yang dimiliki oleh provider *digital wallet* atau penyedia layanan Internet (ISP). Teknologi yang disebut-sebut sebagai landasan bagi pertumbuhan e-commerce, *digital wallet* memiliki sejarah yang berliku-liku dan awal yang salah (*false start/failed start*). *Digital wallet* berevolusi secara bertahap dengan serangkaian perubahan dan inovasi sejak pertama kali muncul pada pertengahan 1990-an.

Provider *digital wallet* menjaga hubungan dengan pedagang online dengan cara yang serupa dengan hubungan antara perusahaan kartu kredit dan toko batu bata dan mortir. Provider *digital wallet* dapat membebankan komisi atau biaya pelayanan kepada pemilik merchant atas setiap pembelian yang melibatkan provider *digital wallet*, atau pemilik merchant membayar biaya tetap kepada provider untuk menerima produk *digital wallet* dalam transaksi mereka. Di saat yang lain, pebisnis dan pelanggan sepakat untuk menggunakan produk, perangkat lunak, dan layanan dari provider *digital wallet* tertentu, yang kemudian bertindak sebagai perantara untuk semua transaksi antara perusahaan dan pelanggannya. Dengan cara ini, pelanggan tidak perlu mengirimkan nomor kartu kredit atau data penting lainnya untuk setiap transaksi. Sebagai gantinya, mereka mengirim struk transaksi ke provider dompet, yang hanya membebankan biaya ke akun pelanggan.

Digital wallet sebagai alat pembayaran transaksi yang populer di Indonesia menjadikan alasan penelitian ini dilakukan, sebagai pengkajian lebih dalam dan usaha penyempurnaan penelitian-penelitian tentang *digital wallet* yang sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti-peneliti lain. "Dompet" dalam arti modern "kasing datar untuk membawa mata uang kertas" sudah ada sejak 200 tahun yang lalu. Kata itu sendiri sudah ada sejak 700 tahun, dan konsep sudah berjalan (minus mata uang kertas) selama ribuan tahun (Alex Rampell, 2016).

Dompet kulit tidak "pintar," tentu saja, bahkan ketika kartu kredit dan sejenisnya mulai berkembang biak di pertengahan abad ke-20. Tapi hari ini jenis pembayaran hampir menjadi petunjuk - dalam ilmu komputer vernacular (Bahasa sehari-hari) ke sumber uang dan dompet itu sendiri adalah *master pointer*, digunakan untuk membuka dan menutup transaksi, dan memilih *sub-pointer* mana yang akan ditetapkan.

Karena pembayaran mengarah ke seluruh penyebaran ekonomi, *digital wallet* akan menjadi platform finansial terbaik. Ketika *digital wallet* semakin menjadi titik awal untuk pengeluaran konsumen, *digital wallet* akan menjadi platform untuk layanan transaksi. Masalahnya, tentu saja adalah jenis pembayaran dapat menjadi *digital wallet*, dan *digital wallet* dapat menjadi jenis pembayaran. Jadi yang mana? Jika perusahaan travel online bersama memiliki 100 juta kredensial, mereka telah menyelesaikan setengah dari masalah sebagai perusahaan pembayaran.

Saat ini, ada banyak bagian lain dari infrastruktur utama yang dapat ditambah ke *digital wallet* sebagai platform: hadiah, PFM (*Personal Financial Manager*), rekomendasi pedagang, penawaran, dll. Ada juga generasi millennial yang tidak memahami gagasan menyeimbangkan buku tabungan karena mereka bahkan tidak memiliki buku tabungan. Ini adalah anakronisme (hal ketidakcocokan dengan zaman tertentu), seperti juga PFM yang tumbuh di sekitar gagasan itu, termasuk *delay* yang lama sebelum pembelian muncul di PFM "modern". Ini karena pembelian beralih dari pedagang, ke bank pedagang, ke jaringan, ke bank penerbit, ke aggregator (pengumpul data), ke PFM. Namun di *digital wallet*, pembelian langsung muncul dan memungkinkan rekomendasi, penawaran, dan diskon menjadi instan.

Kartu Kredit

Konsumen mungkin suatu hari membuang kartu kredit plastik mereka, tetapi itu tidak berarti bahwa mereka akan meninggalkan perusahaan kartu kredit mereka. Bahkan, perpindahan dari dompet kulit ke *digital wallet* bisa menjadi keuntungan bagi perusahaan seperti Visa, Mastercard, Discover dan American Express. *Digital wallet*, yang memungkinkan pengguna menyimpan kartu kredit, kartu member, kupon, dan bahkan tiket dalam bentuk digital di perangkat seluler, telah menjadi salah satu segmen pasar *smartphone* yang paling banyak dibicarakan. Semua orang dari Google ke Apple ke Microsoft ke PayPal ke operator nirkabel dan bahkan pengecer sendiri telah berusaha untuk mendapatkan pijakan di pasar yang baru lahir. Startup juga melihat peluang - pertimbangkan kebangkitan *digital wallet*.

Sementara beberapa dari perusahaan ini mungkin mencoba untuk membangun jaringan pembayaran mereka sendiri yang pada akhirnya dapat menggantikan jaringan kartu kredit utama, kenyataannya adalah bahwa konsumen sudah tahu dan mempercayai kartu kredit mereka yang ada. Terlebih lagi, jaringan ini rumit untuk ditiru, mereka aman dan cepat dan mereka ada di mana-mana. Jadi jaringan kartu kredit tidak akan hilang dalam waktu dekat, yang berarti penyedia *digital wallet* harus bekerja dengan jaringan pembayaran besar dan ini bisa berarti tambang emas untuk perusahaan kartu kredit.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan tentang *digital wallet* yang sudah disampaikan di bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Faktor-Faktor Digital Wallet Yang Terjadi Terhadap Konsumen

Volume transaksi pembayaran *digital wallet* telah meningkat pesat dalam dekade terakhir. Ada banyak *digital wallet* yang telah dikembangkan dan *digital wallet* baru datang di pasar setiap hari untuk transaksi pembayaran. Aplikasi *digital wallet* ini menggunakan lingkungan yang sangat terdistribusi. Sejauh ini fokusnya hanya pada masalah keamanan. Namun, kriteria penting utama dari pemrosesan terdistribusi seperti kinerja, skalabilitas, dan ketersediaan. Dalam tulisan ini, saya mengidentifikasi

dan menganalisis berbagai faktor aplikasi *digital wallet* untuk memperoleh pemahaman tingkat tinggi tentang berbagai jenis faktor yang dapat memengaruhi aplikasi dompet seluler dengan kemungkinan langkah penggunaannya.

1.3. Tujuan Penelitian

Maraknya *digital wallet* sebagai alat transaksi yang populer di Indonesia menjadi alasan penelitian ini dilakukan, untuk mengkaji bagaimana pandangan konsumen terhadap *digital wallet* baik dari segi kegunaan, kepuasan, kelemahan, dan kekecewaan. Penelitian ini juga bisa digunakan untuk menjadi guide bagi provider *digital wallet* dalam penyempurnaan menyediakan layanan. Dengan kata lain penelitian ini ditujukan untuk pengguna dan penyedia layanan *digital wallet*. Berikut rumusan tujuan penelitian yang hendak dicapai:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa penggunaan *digital wallet* dalam budaya transaksi di Indonesia.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan *digital wallet* dalam budaya transaksi di Indonesia.
3. Untuk mengukur perbandingan antara transaksi melalui *digital wallet* dengan transaksi secara konvensional.

1.4. Batasan Masalah

Dengan berdasarkan begitu banyaknya suatu perkembangan yang saat ini dapat dijumpai sehingga kini menjadi permasalahan tersendiri, dengan demikian rasa memang perlu adanya suatu batasan masalah yang jelas tentang apa yang akan dibuat dan kemudian mampu diselesaikan dengan adanya program ini.

Berikut ini ialah terdapat beberapa batasan masalah dalam penelitian:

1. Responden merupakan pengguna pelayanan *digital wallet*.
2. Waktu penelitian dilakukan tahun 2020.
3. Penelitian tidak menyangkut/memasukkan *Cryptocurrency* sebagai bagian dari *digital wallet*.
4. *Digital wallet* yang dimaksud bersifat universal tidak terpaku pada salah satu provider.
5. Hanya menerima responden yang berdomisili di wilayah Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Pemerintah, sebagai referensi untuk menerapkan regulasi tentang *digital wallet* sebagai perlindungan konsumen.

2. Provider, sebagai referensi untuk mengembangkan pelayanan dan inovasi yang akan diimplementasikan kedalam pelayanan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Peneliti dan pembaca, sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian dan pengembangan/peyempurnaan mengikuti perkembangan teknologi tentang *digital wallet*.

1.6. Sitematika Pembahasan Penelitian

BAB I adalah pendahuluan berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian pada bab ini berisikan mekanisme penelitian yaitu menguraikan secara berurutan kegiatan penelitian dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika pembahasan penelitian, studi terkait, kemudian ditutup dengan metode penelitian.

BAB II adalah pelengkapan pengetahuan umum tentang *digital wallet* yang didasarkan studi-studi yang dilakukan peneliti-peneliti terdahulu yang berfungsi sebagai alat pendukung penelitian ini yang bisa menjadi dasar uraian untuk memvaliditas baik penelitian maupun hasil dari penelitian tersebut.

BAB III merupakan uraian mengenai gambaran umum data-data baik primer maupun sekunder yang digunakan berupa data historis dan geografis, keadaan ekonomi, keadaan masyarakat, sarana-prasarana kegiatan transaksi, aplikasi *digital wallet*.

Begitu juga menjelaskan metode-metode yang digunakan untuk mengolah penelitian sekaligus menjelaskan cara mendapat data yang diperlukan untuk diolah.

BAB IV tentang pelaksanaan, pengolahan data, dan efektifitas dalam penelitian ini akan menguraikan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian dengan menjabarkan tentang pelaksanaan metode berdasarkan hasil yang didapat dari teknik pengumpulan data yang sudah dijelaskan. Lalu diuraikan tentang hasil pengolahan data dan juga tingkat efektifitas pelaksanaan metode. Hasil penyelesaian masalah yang didapatkan akan dibuat sesederhana mungkin untuk memungkinkan dimengerti oleh berbagai kalangan.

BAB V adalah penutup dari keseluruhan pembahasan ini yang meliputi kesimpulan dan saran

1.7. Studi Terkait

Dalam bagian ini, peneliti akan meringkas beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun tujuan dari peringkasan kajian terdahulu ini adalah untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskann perbedaannya. Selain itu penelitian terdahulu ini sangat berguna untuk penyempurnaan. Penelitian yang peneliti lakukan ini benar-benar dilakukan secara orisinil. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti maksud adalah:

Penelitian yang pertama diambil dari peneliti bernama Ngoc Duan (Turku University, Finlandia) dengan judul “*Consumer Adoption in Mobile Wallet*” pada tahun 2014. Dalam tesisnya Ngoc Duan memberikan konklusi bahwa berdasarkan jawaban dari responden yang terkumpul dalam bentuk kuesioner ada peluang bagi pasar untuk mendapatkan konsumen di Finlandia menggunakan mobile wallet. Untuk menjadi sukses di pasar Finlandia atau tidak sekarang sangat bergantung pada strategi pemasaran perusahaan mobile wallet serta pembuat kebijakan keuangan di Finlandia. Temuan ini juga mengungkapkan bagaimana faktor-faktor yang berpengaruh mempengaruhi pandangan konsumen. Masalah keamanan dalam transaksi dan privasi adalah faktor yang paling dikhawatirkan di antara pengguna. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif.

Penelitian yang kedua diambil dari dua peneliti bernama Bhagyashri R. Pachpande dan Aakash A. Kamble (Indira Global Business School, India) dengan judul “*Study of E-wallet Awareness and its Usage in Mumbai*” pada tahun 2018. Dalam penelitian mereka yang dibuat dalam bentuk jurnal, bisa disimpulkan bahwa Meskipun *digital wallet* masih memiliki beberapa kelemahan dalam hal interoperabilitas dan standarisasi keamanan dan format tetapi tetap *E-wallet* adalah yang terbaik di aplikasi transaksi dibandingkan dengan yang lain. Alhasil tiga faktor utama yang memainkan peran penting dalam sikap konsumen terhadap *digital wallet* adalah kemudahan penggunaan, transaksi online cepat dan kegunaan *E-wallet*. Tetapi pengguna netral tentang hal keamanan transaksi karena 75% pengguna mengklaim bahwa mereka telah

menghadapi kegagalan transaksi. Fitur *E-wallet* yang paling disukai adalah mode bebas repot dalam melakukan pembayaran online. E wallet juga berkinerja baik dalam hal privasi, waktu transaksi, diskon, penawaran, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang ketiga diambil dari peneliti bernama Dr Henn Shweta Rathore (Bharati Vidyapeeth University, India) dengan judul “*Adoption of Digital wallet By Consumers*” pada tahun 2016. Dalam yang dibuat dalam bentuk jurnal Dr Henn Shweta Rathore menyimpulkan bahwa *digital wallet* dengan cepat menjadi mode utama pembayaran online. Pembeli mengadopsi *digital wallet* sebagian besar karena kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Pembeli yang mengerti teknologi semakin meningkat menuntut pengalaman ritel yang lancar. Model penelitian menggunakan model kuantitatif ANOVA.

1.8. Metode Penelitian

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan survei tentang *digital wallet* dengan cara menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh responden di Indonesia.

Data sekunder diperoleh dari aplikasi-aplikas *digital wallet* dan *press kit* dari provider *digital wallet*, serta data-data tambahan yang diperoleh dari surat kabar baik secara digital maupun benda untuk dukungan penelitian.

Teknik pengumpulan adalah dengan cara pembagian kuesioner ke calon responden, yang sudah disediakan peneliti dengan target responden yang terbatas di wilayah seluruh Indonesia. Model penelitian yang digunakan adalah model deskriptif.

Alat analisis yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan yang 3 diantaranya menggunakan skala *Likert*. Adapun batasan operasional yang dilakukan sebagai berikut:

1. Responden merupakan pengguna pelayanan *digital wallet*.
2. Waktu penelitian dilakukan tahun 2020.
3. Penelitian tidak menyangkut/memasukkan *Cryptocurrency* sebagai bagian dari *digital wallet*.
4. *Digital wallet* yang dimaksud bersifat universal tidak terpaku pada salah satu provider.
5. Hanya menerima responden yang berdomisili di wilayah Indonesia.