

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi yang semakin canggih membutuhkan alat yang praktis untuk mempermudah dalam melakukan berbagai kegiatan, dalam hal ini teknologi akan mudah di gunakan serta manusia kan selalu membutuhkan teknologi di dalam kehidupnya. Dalam hal ini maka teknologi akan berbicara perihal kemudahan baik dalam lingkup kemudahan bidang informasi dann komunikasi serta dalam lingkup tentang kegiatan pribadi yang bisa di lakukan dengan mudah dimana dan kapan saja. Perkembangan teknologi yang ada saat ini membawa banyak pengaruh positif dan memberikan banyak manfaat dengan menawarkan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat dan memanfaatkan sumber dayanya, dengan hal ini maka akan berpengaruh positif terhadap semua pihak terutama hal ini kana muncul dalam bentuk perkembangan dalam bidang teknologi di sektor yang cakupanya tentang digital, melalui perkembangan ini bukan hanya menguntungkan bagi para pengguna hal ini juga akan membentuk suatu kebiasaan baru yang nyatanya dapat menciptakan lapangan pekerjaan di lingkup masyarakat umum. Mengacu dengan hal tersebut maka yang tentunya berpengaruh baik bagi perekonomian Indonesia. Perkembangan teknologi dan kemudahan menggunakan layanan berbasis online memunculkan beragama bnetuk dalam terobosan yang ada di bidang teknologi baru dimasyarakat seperti munculnya layanan dalam bnetuk digital yang melayani di sektor keuangan dan belanja atau bisa disebut dengan dompet digital atau yang kita kenal saat ini dengan Fintech (*Financial Technology*), yaitu sistem pembelian dan juga pembayaran secara digital melalui aplikasi secara online melalui aplikasi yang bertugas untuk melakukan pembayaran atau *mobile payment (m-payment)* yang merupakan aplikasi penyimpanan uang, dengan adanya hal ini maka akan menciptakan sebuah konsep belanja baru yang mana pada penerapannya konsumen akan bisa melakukan belanja tetapi tanpa membawa uang sacara tunai maupun uang dalam bentuk fisik untuk melakukan transaksi. Bnetuk dalam aplikasi digital yang di maksud adalah OVO yang pada nyatanya aplikasi ini merupakan aplikasi pembayaran atau bentuk dompet digital yang bebas di unduh di *app store* maupun di *play store*.

Minat belanja merupakan suatu keinginan individu untuk melakukan tindakan pembelian atau kegiatan penggunaan jasa karena adanya ketertarikan atau keinginan. Dalam hal ini pengguna perlu mengetahui dan memahami aplikasi OVO sehingga timbul rasa ketertarikan dan ingin menggunakannya sebagai alat transaksi. Kemudahan penggunaan aplikasi online merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan minat belanja masyarakat, dimana dalam hal ini akan menciptakan suatu keadaan yang dimana akan membentuk suatu kemudahan yang dirasakan oleh pengguna yakni oleh masyarakat yang mana hal ini akan menjadi faktor penyebab utama dari m,asyarakat, namun dimasa sekarang ini masih banyak juga masyarakat yang merasa sulit dalam penggunaannya karena kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang aplikasi pembayaran online.

Fitur layanan bersifat pilihan atau opsi yang terdapat pada sebuah aplikasi, fitur merupakan alat pesaing yang membedakan aplikasi sejenis dengan pesaingnya. Fitur dipandang sangat penting oleh pengguna aplikasi OVO yang mana mereka memiliki ekeosistem fiter yang sangat erat dan sangat berhubungan dengan dengan sebuah aplikasi dan dapat diasumsikan dalam dasar yang dijadikan sebagai dasar penelitian. masyarakat dalam penggunaannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dengan bertransaksi melalui aplikasi tersebut. Tetapi permasalahannya fitur layanan yang ada di aplikasi OVO

tidak semua para pengguna dapat menggunakan layanan yang tersedia dan hanya dapat digunakan oleh para pengguna OVO premier saja, dan ini akan berpengaruh kepada kesetiaan penggunaannya.

Promosi sangat berperan penting dalam menarik minat belanja masyarakat. Salah satu promosi yang sering digunakan dan paling terkenal oleh para pengguna OVO yaitu adanya pemberian cashback. Cashback merupakan pengembalian uang yang digunakan dalam pembayaran. Pemberian cashback yang diberikan OVO bisa mencapai 20%, 30% bahkan bisa mencapai 50%, tetapi dalam pemberian cashback tidak diberikan secara percuma, tetapi berdasarkan ketentuan dan persyaratan yang diberikan oleh perusahaan OVO tersebut, misalnya adanya minimal belanja yang ditetapkan untuk mendapatkan promosi cashback dan ini akan berpengaruh terhadap minat belanja masyarakat.

Berdasarkan bentuk atas penjabaran latar belakang masalah maka judul pada penelitian ini “Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online, Fitur Layanan dan Promosi Cash Back OVO Terhadap Minat Belanja Masyarakat Di Kota Medan”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online**

Adanya suatu bentuk atas kemudahan yang timbul maka dengan ini akan memunculkan bentuk atas kegiatan yang man hal ini kanja saling berhubungan dengan kehidupan, yang nyatanya hal ini akan diciptakan untuk memepmudahkan kehidupan manusia (Atriani,2020). dinyatakan bahwa jika ada kemudahan dan teknologi mneyediakan bentuk atas kemudahan maka dengan ini akan membuat suatu presepsi yang mana pada nyatanya akan merupakan landasan dalm berfikir hal ini mengacu pada bentuk hasil study kasus yang dilakukan oleh Sukirno dalam setyo,dkk (2015), menurut pendapat lain yang menyatakn bahwa menunjukkan bahwa ada banyak bentuk presepsi terhadap kemudahan dalam bentuk *internet banking* hal ini dinyatakan oleh Sebayang (2017:13), kemudahan dalam hal pengunaan dalam hal ini merupakan bentuk serta suatu proses pengambilan keputusan. Menurut Wildan (2019), indikator kemudahan penggunaan aplikasi online adalah : (1) Dengan bentuk yang jelas serta meiliki sistem yang mumpuni dan mudah dipahami, (2) Tidak membutuhkan berbagai macam usaha yang keras untuk memahami aplikasi tersbut, (3) Isi serta bentuk dalam apalikasi ini sangat mudah dimengerti, (4) Sistem mudah digunakan selaras dengan bentuk maupun hal yang man akan memeberikan kemudahan dalam pengunaanya.

$H_1$ : Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online

### **Fitur Layanan**

Fitur layanan adalah bentuk yang mana disajikan kepada pengguna dengan sistem daya tarik dan juga bentuk atas kemudahan dalam aplikasinya dalam kehidupan sehari-hari hal in ikan berfokus tentang kegiatan tarnsaskis secara digital. Fitur yang menarik dan beragam jenis dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk bertransaksi melalui aplikasi tersebut, dapat dikatakan bahwa fitur layanan merupakan spesifikasi atau layanan yang di tawarkan kepada pengguna suatu aplikasi. Dengan acauan sistem layayan yang berkualitas maka dengan hal ini akan berdampak pada kegiatan yang man ahl ini akan memebuat tingkat kepercayaan terhadap konsumen akan meningkat dan meyakinkan dalam penerapannya (Syahfitri, 1017:2020). Penelitian syahfitri (2020), dalam menyatakan suatu bentuk akan sistem dan juga layanan yang di berikan akan berdamopak secar nyata dalam menggunakan aplikasi OVO sebagai alat pembayaran. Menurut Kotlet dan Keller (2012), fitur adalah bentuk atas kemudahan yang dimana sangta di tonjolkan dan menjadi jati diri dalam sebuah

aplikasi dan mengintegrasikan produk layanan tersebut. Menurut Trisno (2019), indikator fitur layanan adalah: (1) Bentuk dan macam-macam fitur, (2) Kualitas serta daya akan fitur, (3) Kepentingan dalam bidang kemajuan fitur, (4) Integrasi akan kelengkapan fitur.

$H_2$ : Fitur Layanan

### **Promosi**

promosi dalam hal ini ditujukan untuk memberikan suatu daya tarik akan sebuah produk yang mana untuk memberikan daya ketertarikan dari masyarakat (Dianti, 2017). Adanya promosi cashback dan diskon yang dilakukan akan berpengaruh positif terhadap emosi konsumen yang akan melakukan pembelian. Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa promosi bertujuan untuk mendorong adanya penjualan agar adanya keinginan membeli dalam jangka pendek. Menurut Sunyoto (2014), promosi adalah bentuk akan pengenalan produk yang mana hal ini akan berdampak kepada produk yang dikenal oleh masyarakat. Menurut Fajri (2020), indikator dalam membuat harga dalam bentuk promosi cashback adalah (1) Rabate, (2) Discount, (3) Coupon, (4) Price packs.

$H_3$ : Promosi Cash Back OVO