

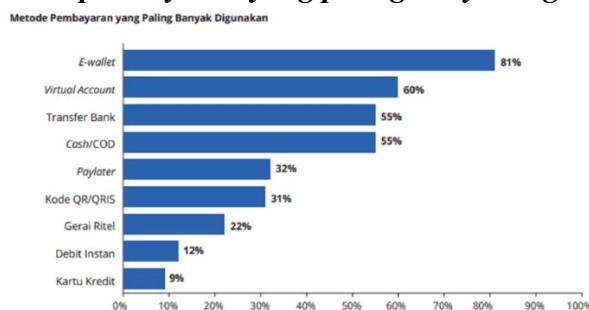
BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di sektor teknologi digital saat ini berdampak kepada sistem dan transaksi masyarakat yang memiliki aktivitas berbelanja online dengan sistem pembayaran terutama penggunaan dompet digital dalam bertransaksi. Pembayaran menggunakan dompet digital ialah salah satu alternatif dalam sistem transaksi yang praktis dan tingkat keamanan yang jauh lebih baik apabila aplikasi yang digunakan sudah tercatat resmi dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Gambar I Data metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia



Sumber: Survei Konsumen EV-DKI 2023

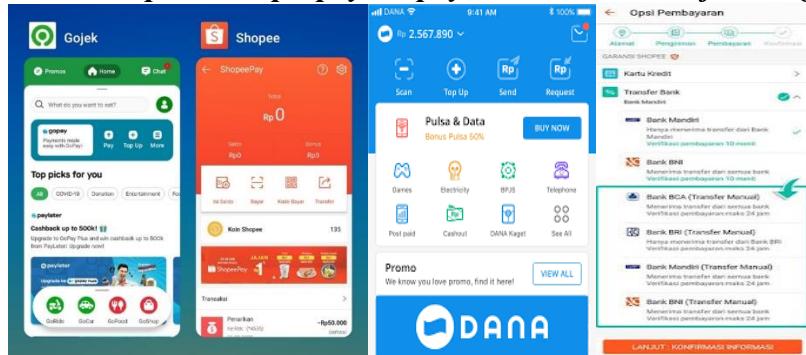
Sumber : <https://shorturl.at/KbSPR>

Pada Gambar I. di atas tertera persentase metode pembayaran tertinggi oleh masyarakat Indonesia yaitu dengan dompet digital (e-wallet) mencapai 81%. Terdata, metode pembayaran dengan dompet digital (e-wallet) berada pada puncak penggunaan. Dompet digital atau sebutan *e-wallet* adalah layanan digital berupa aplikasi digital untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai ataupun ke bank. Dompet digital berfungsi untuk menyimpan, mengirim, dan menerima uang dalam bentuk elektronik. Dompet digital dapat digunakan dalam transaksi melalui platform digital seperti aplikasi jual beli online maupun transaksi langsung (merchant) dengan pemindaian barcode yang disediakan oleh Bank Indonesia. Transaksi menggunakan dompet digital fleksibel yaitu dilakukan kapan saja dan dimana saja jika adanya jaringan internet.

Perilaku pembelian merupakan sikap atau tindakan yang diberikan oleh pembeli dalam memutuskan pembelian suatu produk. Perilaku pembeli beragam tergantung kemampuan ekonomi dan kebutuhannya misalnya keputusan pembelian berdasarkan harga, merek, kualitas dan berbagai faktor lainnya. Pada era modern, perilaku pembelian telah mengalami berbagai perubahan sejak adanya kemudahan berbelanja dengan layanan digital. Layanan digital merupakan layanan berupa fasilitas publik tidak berbentuk secara fisik namun berbentuk elektronik dan bisa diakses dengan jaringan seluler. Pengguna dapat mengunjungi situs website dengan perangkat komputer ataupun aplikasi dalam perangkat seluler.

Transaksi dengan dompet digital pada aplikasi online mudah dilakukan dengan menautkan dan verifikasi akun pada aplikasi online. Keamanan bertransaksi dengan dompet digital terjaga dengan double verifikasi akun seperti notifikasi OTP SMS dan verifikasi kode pin pengguna. Setiap transaksi dengan dompet digital akan diakhiri dengan memasukkan kode pin. Jika pengguna tidak ingin lagi menggunakan dompet digital dalam bertransaksi, pengguna dapat melakukan pelepasan penautan maka dompet digital tidak lagi tersambung dengan aplikasi online.

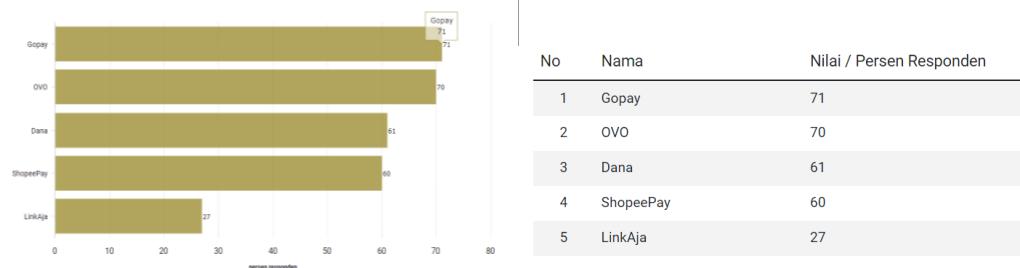
Gambar II Tampilan Shopeepay, Gopay, Dana, dan Transfer Langsung



Sumber : <https://shorturl.at/3yUZE>, <https://shorturl.at/GXvYm> <https://shorturl.at/3R6JZ>

Pada Gambar II di atas, dapat diketahui bahwa dompet digital memiliki menu yang seragam yaitu pengisian saldo dan transfer seperti pada aplikasi Gojek, Shopee, dan Dana. Selain untuk berbelanja online, juga dilengkapi dengan menu pembayaran tagihan seperti pulsa, paket data, listrik dan sebagainya. Dompet digital dalam penggunaannya cukup praktis karena transaksi dapat dilakukan hanya dalam satu aplikasi. Namun, perlu dipastikan bahwa saldo yang tertera cukup jumlahnya dan sesuai dengan kebutuhan. Berbeda dengan metode transfer langsung, berbelanja online memiliki berbagai metode pembayaran yang disediakan oleh aplikasi. Contohnya pada aplikasi shopee, umumnya pembayaran yang digunakan adalah shopeepay karena proses lebih cepat dan adanya pengurangan harga jika menggunakan shopeepay. Bagi yang tidak memiliki shopeepay, dapat menggunakan transfer bank melalui virtual akun. Setiap pesanan yang dibuat dengan metode pembayaran transfer bank, tahapan pembayarannya akan melewati berbagai proses dan juga dikenakan biaya admin transaksi.

Gambar III Dompet Digital dengan Pengguna Terbanyak



Sumber : <https://shorturl.at/jh5T3>

Gambar III di atas , dapat diketahui bahwa Gopay berada pada posisi tertinggi sebagai dompet digital dengan pengguna terbanyak. Kemudian disusul dengan OVO, Dana, Shopeepay, dan LinkAja. Gopay sebagai e-wallet selain untuk berbelanja online juga banyak digunakan untuk transaksi pada berbagai merchant yang telah terdaftar sehingga Gopay dapat meraih tingkat pengguna terbanyak dibandingkan dengan platform lainnya.

Gopay, Shopeepay dan Dana merupakan dompet digital dengan fungsi yang sama dalam pembayaran transaksi namun tampilan menu dan fitur yang disediakan memiliki keunggulan dan kekurangannya masing-masing. Keunggulan dompet digital dapat dirasakan dengan kemudahan dan kecepatan alur transaksi dalam satu aplikasi. Kekurangan pada aplikasi dompet digital adalah terhubung pada platform tertentu saja sehingga pengguna diarahkan untuk memiliki dompet digital yang beragam untuk bertransaksi. Contohnya Gopay umumnya dipakai hanya di aplikasi Gojek atau Shopeepay pada aplikasi Shopee dan berlaku pada dompet digital lainnya.

Perbedaan fitur pada tampilan aplikasi serupa dalam dompet digital pengguna dapat menjadi hambatan dalam bertransaksi sehubungan dengan persaingan antar dompet digital dalam menarik penggunanya. Umumnya, pengguna memanfaatkan dompet digital hanya untuk

mendukung belanja dengan nominal kecil dalam mendukung pembayaran. Bagi pengguna dompet digital, tentunya akan memiliki identitas yang terdaftar pada berbagai platform belanja online yang berbeda-beda. Meskipun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keamanan dalam dompet digital tetap ada resikonya yaitu penyalahgunaan data pribadi atau dana pengguna tersebut. Ancaman yang harus diwaspada seperti serangan siber atau peretasan akun. Pengguna juga bisa menjadi korban penipuan atau transaksi yang tidak sah. Dari penjelasan diatas , peneliti berminat dan memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul **“Karakteristik Layanan Digital : Belanja Online dengan Dompet Digital, Keamanan Bertransaksi dan Dampaknya Pada Perilaku Pembelian “**

I.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang masalah yang tercantum dalam penelitian ini meliputi :

1. Tampilan dan karakteristik pada dompet digital yang berbeda-beda menjadi hambatan bagi pengguna dalam bertransaksi.
2. Belanja online didukung dengan dompet digital yang berbeda sehingga dibutuhkan pembuatan akun berbeda demi kelancaran dalam bertransaksi.
3. Keamanan bertransaksi tidak dapat sepenuhnya bergantung pada platform sehingga masih dapat terjadi penyebaran dan kebocoran identitas .
4. Penggunaan layanan digital seperti belanja online dan keamanan bertransaksi dapat menjadi pertimbangan dalam perilaku pembelian selanjutnya

I.3 Rumusan Masalah

Untuk memusatkan penelitian, masalah yang dapat dirumuskan dari latar belakang di atas meliputi :

1. Bagaimanakah pengaruh karakteristik layanan digital terhadap perilaku pembelian?
2. Bagaimanakah pengaruh belanja online terhadap perilaku pembelian?
3. Bagaimanakah pengaruh keamanan transaksi terhadap perilaku pembelian?
4. Bagaimanakah pengaruh karakteristik layanan digital,belanja online, dan keamanan transaksi terhadap perilaku pembelian?

I.4 Tujuan penelitian

Dalam penjelasan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian berikut adalah :

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh karakteristik layanan digital terhadap perilaku pembelian.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh belanja online terhadap perilaku pembelian.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh keamanan transaksi terhadap perilaku pembelian.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh karakteristik layanan digital, belanja online, dan keamanan transaksi terhadap perilaku pembelian.

I.5 Manfaat penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Manfaat kepada pengguna
Harapannya dijadikan sebagai tambahan pemahaman yang lebih lanjut terkait penggunaan dompet digital dan keamanan dalam bertransaksi.
2. Manfaat kepada peneliti selanjutnya
Harapannya dijadikan sebagai gambaran umum, preferensi tambahan serta alur tentang variabel yang sudah diteliti.
3. Manfaat bagi pemerintah
Harapannya dapat dijadikan sebagai saran dan pertimbangan untuk mengembangkan layanan dan sarana digital yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia.

I.6 Teori Karakteristik Layanan Digital

I.6.1 Pengertian Karakteristik Layanan Digital

Manfaat penerapan teknologi digitalisasi pada sektor perdagangan dianggap sangat penting untuk mengurangi biaya operasional dan memperluas jangkauan konsumen.(Fernanda ,2021). Menurut Armesh et.al. (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pada umumnya, pembayaran elektronik merujuk pada transaksi *online* yang dilakukan via internet, meskipun ada berbagai bentuk pembayaran elektronik lainnya. Dari beberapa definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa layanan digital adalah kemudahan fasilitas layanan berupa layanan digital atau aplikasi digital untuk memenuhi kebutuhan masayarakat luas dengan kemudahan dan efisiensi penggunaan secara digital.

I.6.2 Indikator Karakteristik Layanan Digital

Menurut peneliti Barnes dan Vidgen dalam buku Josa Tarigan (2008), layanan digital berbentuk website memiliki tolak ukur atau indikator yaitu kegunaan atau *usability*, *information quality* atau kualitas informasi, dan *service interaction quality* tau kualitas interaksi layanan.

I.7 Teori Belanja Online

I.7.1 Pengertian Belanja Online

Belanja daring atau *online* sebagai proses di mana konsumen membeli barang-barang, jasa, dan lainnya langsung dari seorang penjual secara interaktif dan real time melalui internet, tanpa media perantara.(Mujiyana dan Elissa,2013). Belanja online (toko online) adalah aktivitas konsumen membeli barang / jasa secara real-time kepada penjual tanpa pelayan dan melalui internet.(Didit Agus Irwantoko,2012)

I.7.2 Indikator Belanja Online

Menurut Prashandyawan et al.(2019), dalam penelitiannya indikator pada belanja online yaitu kemudahan akses aplikasi, harga, keamanan transaksi, info produk, dan potongan harga.

I.8 Teori Keamanan Bertransaksi

I.8.1 Pengertian Keamanan Bertransaksi

Keamanan (security) adalah bentuk suatu kemampuan dari satu usaha untuk mengawasi dan mengamankan data transaksi.(Park dan Kim dalam Alwafi,2016).Keamanan transaksi online adalah mencegah atau mengungkap penipuan dalam sistem informasi digital, dimana datanya tidak memiliki wujud nyata.(Park dan Kim dalam Saputri,2015)

I.8.2 Indikator Keamanan Bertransaksi

Menurut Sudjatmika (2017), indikator keamanan bertransaksi yaitu integritas, pencegahan penyangkalan, keaslian, kerahasiaan, privasi, ketersediaan fungsi.

I.9 Teori Perilaku Pembelian

I.9.1 Pengertian Perilaku Pembelian

Proses pengambilan keputusan pembelian konsumen bertindak sebagai pemecah masalah yang melalui beberapa tahapan seperti mengenali kebutuhan, mencari informasi solusi, evaluasi alternatif, dan memilih jasa dan produk yang tepat.(Olson dalam Sangadji dan Sopiah (2013). Keputusan pembelian mencerminkan hasil dari pertimbangan dan evaluasi oleh konsumen terhadap berbagai alternatif produk dan jasa yang tersedia. (Carissa dan Monika ,2016)

I.9.2 Indikator Perilaku Pembelian

Menurut Kotler dan Amstrong (2016), indikator perilaku konsumen diantaranya pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu, jumlah pembelian dan metode pembayaran.

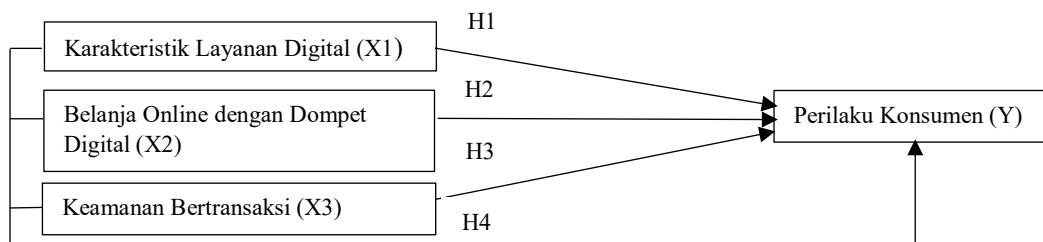
I.10 Penelitian Terdahulu

Tabel I Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Satria Rayi Pamungkas, Dodie Tricahyono, Riza Soetjipto (2024)	Pengaruh Keamanan Data Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Beli Menggunakan Dompet Digital Dana Pada Kalangan Mahasiswa Di Bandung	Keamanan, Kemudahan Bertransaksi, Minat Beli	Pendekatan yang dipergunakan metode kuantitatif dengan SPSS , pengambilan sampel dengan kuesioner google formulir dengan skala Likert	Penelitian menunjukkan keamanan dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pengguna e-wallet DANA mahasiswa Bandung
2.	Maria Kristina Situmorang (2021)	Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompet Digital) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid – 19 di Kota Medan.	Perilaku Konsumen, Keputusan Menggunakan Uang Elektronik	Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan pendekatan kuantitatif melalui program SPSS versi 25	Penelitian menunjukkan pengaruh perilaku konsumen terhadap penggunaan uang elektronik (dompet digital) sebagai alat pembayaran transaksi pada masa pandemi Covid – 19 di kota Medan
3.	Nyswee Alda Rinta, Mario Salas, Hendra Jonathan Sibarani (2021)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online, Fitur Layanan Dan Promosi Cash Back Ovo Terhadap Minat Belanja Masyarakat Di Kota Medan.	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online, Fitur Layanan, Promosi Cashback, Minat Belanja Masyarakat Di Kota Medan.	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Analisis penelitian yang digunakan adalah SPSS 2021	Penelitian menunjukkan kemudahan aplikasi memiliki pengaruh terhadap minat belanja, fitur layanan menunjukkan pengaruh terhadap minat belanja dan promosi menunjukkan pengaruh terhadap minat belanja.

I.11 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu jalinan hubungan atau kaitan antar konsep yang relevan dengan masalah penelitian. Menurut Camp (2001), Kerangka konseptual adalah sebuah struktur dimana menunjukkan bentuk kerangka walaupun mengenai hal yang diteliti. Variabel independen (X) pada penelitian ini adalah Karakteristik Layanan Digital, Belanja Onlinedan Keamanan Bertransaksi. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Perilaku Pembelian.



Gambar IV Kerangka Konseptual

I.12 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adlaah jawaban sementara dari dugaan awal yang akan diuji kebenarannya dalam penelitian.:

- H1 : Karakteristik layanan digital memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku konsumen.
- H2 : Belanja online dengan dompet digital memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku konsumen.
- H3 : Keamanan bertransaksi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku konsumen.
- H4 : Karakteristik layanan digital, belanja online dengan dompet digital, dan keamanan bertransaksi berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku konsumen.