

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Revolusi Industri 4.0 merupakan sebuah transformasi keseluruhan pada aspek produksi industri yang ditandai dengan penggabungan antara teknologi digital dengan internet dan industri konvensional (Merkel, 2014). Di Era Revolusi Industri 4.0, bidang teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat di berbagai negara, termasuk salah satunya di Indonesia. Dengan demikian, maka tidaklah heran jika Pemerintah Indonesia telah menggalakkan program Revolusi Industri 4.0 yang bertujuan untuk mendorong perekonomian Indonesia dengan harapan dapat masuk ke dalam 10 besar dunia pada tahun 2030 (Yasmin, 2020).

Dengan adanya program ini di Indonesia maka tak heran jika penggunaan internet yang ada di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dalam bidang teknologi informasi, penggunaan internet juga mengalami peningkatan. Pertumbuhan populasi pengakses internet di Indonesia memasuki peringkat tiga dalam satu tahun terakhir, yaitu sebesar 17 persen (Bagus Ramadhan, 2020). Hal ini ditekankan dalam sebuah riset yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) yang dilakukan mulai akhir dari tahun 2018 sampai dengan awal tahun 2019, ditemukan adanya lonjakan pertumbuhan jumlah pengguna internet dari tahun yang sebelumnya sebesar 143,26 juta jiwa menjadi sebesar 171,17 juta jiwa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari seluruh total populasi penduduk

Indonesia yang berjumlah 261,16 juta jiwa, sebanyak 64,8% diantaranya telah terhubung kepada jaringan internet.

Dengan berkembangnya teknologi informasi berbasis internet maka pengembangan teknologi di bidang lain turut berkembang. Salah satunya adalah perkembangan teknologi *Fintech*. Menurut penelitian Yulia Prastika (2019), hal yang dikategorikan sebagai *Fintech*, yaitu proses transfer uang, proses pembayaran, proses penjualan dan pembelian saham, proses peminjaman uang dengan cara *peer to peer*, dan lain-lain. Dengan keberadaan teknologi *Fintech* maka pembayaran dapat dilakukan secara digital. Adapun sistem pembayaran secara digital ialah media yang dapat memungkinkan konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) dan juga transaksi keuangan yang berskala kecil. Hal ini dikarenakan sistem pembayaran digital dinilai sangat praktis dan aman dalam melakukan transaksi (Gusi Putu, Hesty Pahlevy, I Gusti Ngurah, 2021). Pembayaran secara digital ini dapat dilakukan dengan adanya aplikasi dompet digital. Sistem pembayaran berbasis dompet digital yang populer di Indonesia 2021 berdasarkan rating pengguna di *Google Playstore* menurut Aditiya (2021), yaitu Dana, LinkAja, Gopay, Sakuku, dan Ovo. Sedangkan dalam suatu survei yang bertema “*eChannel Fintech eCommerce & eLifestyle*” oleh *Sharing Vision* pada Desember 2020, GoPay menempati posisi pertama dengan *e-wallet* yang paling banyak dipilih dan digunakan hingga mencapai 81% responden, posisi yang kedua ditempati oleh Ovo sebesar 71%, kemudian disusul ShopeePay diposisi ketiga dengan persentase 44%, lalu Dana sebesar 41%, LinkAja dengan hanya sebesar 16%, dan i-saku diposisi terakhir yang hanya dipilih 2% responden. Ekonomi Digital melalui Indonesia ICT Institute, Heru

Sutadi menyatakan bahwa keunggulan dari sistem pembayaran berbasis digital “Gopay” tidak terlepas dari keutamaannya dalam industri pembayaran berbasis digital, sehingga lebih mampu dalam menyesuaikan dan mengerti apa saja kebutuhan para konsumennya.

Sebuah penelitian oleh Arif Ferdian Agung (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Aplikasi Gopay Dengan Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Terus Menggunakan Aplikasi Gopay” menunjukkan hasil bahwa dengan penerapan sistem pembayaran berbasis digital dengan contoh dompet digital Gopay, kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian sehari-hari menjadi meningkat. Begitu juga dengan sebuah penelitian oleh Ralya Luthfianti, Citra Kusuma Dewi, S.Pd (2019) yang juga menyatakan bahwa terdapat peningkatan kepuasan konsumen pada sebuah dompet digital Ovo. Namun berbeda dengan hasil penelitian Dyah Puspito Rini (2019) yang menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital LinkAja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu tersebut, sehingga peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Berbasis Dompet Digital Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen Dalam Memenuhi Kebutuhan Sehari-hari”. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini dilakukan secara spesifik terhadap responden yang termasuk generasi Z mengingat berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) jumlah penduduk produktif dengan kategori Generasi Z adalah 75,49 juta jiwa atau dapat dikatakan setara dengan 27,94% dari total populasi di Indonesia (Muhammad Idris, 2021). Hasil penelitian juga dilakukan terhadap sistem pembayaran berbasis dompet digital yang berbeda

daripada hasil penelitian sebelumnya, dimana penelitian sebelumnya dilakukan terhadap Gopay, Ovo dan LinkAja, sedangkan penelitian ini dilakukan terhadap Shopee terkhususnya dompet digital yang digunakannya, yakni ShopeePay. Dengan keberadaan ini, maka riset mengenai sistem pembayaran berbasis digital menjadi semakin lengkap.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah responden menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis Dompet Digital dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari secara aktif?
2. Apakah Sistem Pembayaran Berbasis Dompet Digital berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah responden telah menggunakan Sistem Pembayaran Berbasis Dompet Digital secara memadai dan aktif dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.
2. Untuk mengetahui apakah Sistem Pembayaran Berbasis Dompet Digital sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Dunia Akademik :  
Untuk referensi tambahan peneliti yang hendak melakukan penelitian di

bidang sistem pembayaran berbasis dompet digital khususnya berkaitan dengan faktor kepuasan konsumen.

2. Bagi Pihak Penyedia Layanan Sistem Pembayaran Berbasis Digital :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang bersifat empiris sehingga dapat mendukung pihak penyedia layanan sistem pembayaran berbasis digital dalam mengembangkan produk layanannya, sehingga keberadaan sistem pembayaran berbasis digital ini dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya saat mereka menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

