

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan dan perkembangan teknologi telah berkembang pesat seiring dengan era globalisasi dan revolusi industri. Dewasa saat ini, teknologi dan informasi telah berkembang yang ditandai banyaknya para pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam periode 2019 - 2020 mencapai 196,7 juta jiwa dari total penduduk Indonesia yang mencapai 273,5 juta jiwa. Sedangkan survei yang dilakukan data *internetworldstats*, pengguna internet Indonesia mencapai 212,35 juta jiwa pada tahun 2021. Revolusi industri dan kemajuan teknologi telah mengubah pola dan gaya hidup masyarakat dengan kehadirannya ini yang mempermudah segalanya menjadi lebih instan, efektif dan lebih ekonomis dibanding dengan sebelum adanya teknologi informasi.

Teknologi informasi dan internet menjadi suatu jembatan dalam mencapai tujuan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan politik. Salah satunya adalah pada bidang ekonomi dan perbankan yang mengubah transaksi keuangan dengan mengandalkan teknologi. Fenomena ini memberikan peluang bagi platform bisnis di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan online store lain dengan mengandalkan teknologi informasi, khususnya bertransaksi ketika berbelanja online. Bank Indonesia memperkirakan ada 24,7 juta orang yang melakukan belanja online serta jumlah nilai transaksi dari belanja online tersebut diprediksi mencapai Rp 144 triliun pada 2018, naik dari Rp 69,8 triliun di 2016 dan Rp 25 triliun di

2014. Tren tersebut menciptakan metode pembayaran baru di Indonesia yang bernama Financial Technology. (Rosmayanti, 2019) dompet digital atau metode pembayaran secara teknologi adalah jenis akun prabayar yang dilindungi dengan kata sandi dengan hal tersebut pengguna dapat menyimpan uang untuk setiap transaksi daring, seperti pembayaran untuk makanan, belanja barang daring, maupun pembelian tiket penerbangan. Dompet digital berbasis server, oleh karena itu, jika ingin melakukan transaksi, diperlukan sebuah perangkat yang terhubung. Mewabahnya penggunaan *payment gateway* atau metode pembayaran secara teknologi pada saat ini, membuat salah satu e-commerce terbesar di Indonesia, Shopee di mana ia satu-satunya e-commerce yang membuka layanan keuangan atau metode pembayaran milik sendiri pada aplikasinya. Sehingga hal tersebut memudahkan para penggunanya dalam berbelanja dan bertransaksi di Shopee. E-commerce berwarna oranye ini menyebut dompet digitalnya dengan sebutan ShopeePay hadir di Indonesia pada tahun 2018. NeuroSensum mengatakan banyak pengguna *e-commerce* yang menggunakan lebih dari satu dompet digital. ShopeePay mendapatkan pangsa pasar tertinggi sebesar 68%. Kemudian OVO 62%, DANA 54%, GoPay 53%, dan LinkAja 23%. Didukung berdasarkan survei pengguna dompet digital yang dilakukan oleh markplus analysis.



Gambar 1. 1 Payment Gateway Berbasis ShopeePay Pengguna Terbanyak

Tingginya penetrasi dompet digital biasanya tumbuh beriringan dengan kepercayaan para pengguna, termasuk nilai transaksi per bulan yang dialokasikan ke dalam merek-merek dompet digital tersebut. Pada masa pandemi saat ini, ShopeePay berhasil kembali menempati peringkat pertama dengan total nominal transaksi terbesar per bulan sekitar Rp 149.000, unggul dibandingkan LinkAja, DANA, dan OVO di sekitar Rp 134.000, serta GoPay sekitar Rp 109.000. Dengan nominal transaksi per bulan tersebut, ShopeePay kembali unggul berdasarkan total nilai transaksi dengan pangsa pasar 29%, diikuti OVO dengan 24%, GoPay dengan 19%, DANA dengan 19%, dan LinkAja dengan 8%. Sehingga, ShopeePay menjadi dompet digital paling sering digunakan dengan hasil sebanyak 30% responden, yang kembali diikuti OVO dengan 25%, GoPay dengan 21%, DANA dengan 18%, serta LinkAja dengan 5%. Maraknya berbelanja online dengan strategi marketing yang dilakukan oleh *e-commerce* shopee membuat pengguna aplikasi tersebut gencar berburu promo dengan ketentuan harus menggunakan metode pembayaran

shopeepay.

Dilansir dari shopee.co.id, sebagai aplikasi belanja online terbesar dan terlengkap di Indonesia, Shopee mendukung berbagai metode pembayaran. Salah satunya adalah dengan menggunakan ShopeePay. ShopeePay berfungsi sebagai layanan uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran online di aplikasi Shopee, dapat digunakan juga secara offline di merchant ShopeePay, dan digunakan untuk menyimpan pengembalian dana. Hadirnya ShopeePay, selain membuat berbelanja jadi lebih mudah dan efisien, ada banyak manfaat lain yang bisa didapatkan ketika bertransaksi menggunakan ShopeePay. Ketika membeli barang di Shopee dan pembayarannya menggunakan ShopeePay maka pengguna akan mendapat *voucher* berupa gratis ongkos kirim (ongkir). Selain gratis ongkir, pengguna juga menikmati *cashback* berupa koin Shopee. Koin ini dapat juga kita gunakan sebagai pembayaran di transaksi berikutnya. Dilansir dari katadata.co.id berdasarkan riset yang dilakukan oleh Snapchart membuktikan, bahwa ShopeePay lebih sering digunakan daripada Gopay dan Ovo sejak september 2020 lalu. Survei tersebut dilakukan terhadap 1.000 responden sepanjang September hingga awal Desember 2020. Dengan usia yang 55% mereka berusia dibawah 24 tahun ke bawah dan 45% berusia 25-35 tahun, dimana presentasi perempuan sebesar 70% dan sisanya 30% adalah laki-laki. Hasil riset yang telah dilakukan selaras dengan hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti kepada pengguna aplikasi shopee yang ada di DKI Jakarta yaitu dengan hasil kuesioner dari 20 responden yang menjawab berdasarkan jenis kelamin adalah mayoritas perempuan yaitu sebesar 62,5% dibanding laki-laki yang hanya 37,5% serta berdasarkan jawaban pra riset tersebut

dari 20 responden sering menggunakan aplikasi shopee dan berbelanja online setuju menggunakan aplikasi shopeepay sebagai metode pembayaran. Ketertarikan masyarakat yang menggunakan shopeepay didasari dengan gaya hidup dan perkembangan teknologi yang terus berubah. Hingga pada akhirnya, transaksi tanpa tunai atau pembayaran digital ini menjadi budaya yang disebut dengan *cashless society*. Budaya dengan *cashless society* dan metode pembayaran digital ini berdampak pada tingkat pendapatan dan konsumsi masyarakat jika dibandingkan dengan transformasi perilaku industri sebelumnya. Menurut gubernur Bank Indonesia transaksi non tunai ini dapat mengurangi peredaran uang tunai di Indonesia dan meningkatkan inklusi keuangan. Dilihat dari efisiensi payment gateway atau metode pembayaran secara digital ini mampu menekan anggaran yang dikeluarkan setiap tahun untuk mencetak uang.

Pada tahun 2021, tingkat inklusi keuangan di Indonesia masih rendah. Oleh karena itu, Presiden Jokowi mendorong lembaga keuangan terutama perbankan, untuk mengadakan sejumlah program peningkatan inklusi keuangan. Menurut penelitian sebelumnya bahwa inklusi keuangan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan ketimpangan ekonomi di Indonesia. Peneliti ingin mencoba meneliti apakah adanya pengaruh adanya strategi marketing yang dilakukan aplikasi shopee dengan payment gateway berbasis shopeepay terhadap inklusi keuangan. Salah satu langkah yang harus ditempuh dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi adalah dengan meningkatkan inklusi keuangan untuk mengurangi ketimpangan ekonomi. Menurut survei dari Otoritas Jasa Keuangan, yang harus dicapai juga dalam mencapai pertumbuhan ekonomi menuju digital saat ini juga diperlukan

peningkatan literasi keuangan. Penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Demografi FEB Universitas Indonesia 2021 juga memaparkan bahwa saat ini sudah banyak masyarakat dan para umkm yang sudah peka dengan kehadirannya transaksi digital atau metode pembayaran non tunai, hal ini dibuktikan ketika berbelanja di mall dan berbelanja online baik melalui aplikasi shopee hampir rata-rata bisa melakukan pembayaran melalui shopeepay karena lebih banyak promonya dibandingkan harus membayar tunai. Salah satu fitur dari kedua aplikasi ini, yaitu pada bidang food and beverage yang memiliki pangsa pasar terbanyak. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, asumsi peneliti menjadi kuat dengan dukungan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya sehingga peneliti tertarik untuk membahas penelitian dengan judul “Pengaruh Strategi *Marketing* dan *Payment Gateway* Berbasis Shopeepay Terhadap Inklusi Keuangan Pengguna Aplikasi Shopee di DKI Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis dapat mengidentifikasi beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh dengan adanya *strategi marketing* pada aplikasi shopee terhadap inklusi keuangan?
2. Apakah terdapat peningkatan inklusi keuangan dengan adanya *payment gateway* atau metode pembayaran berbasis *shopeepay* yang dilakukan pengguna aplikasishopee di DKI Jakarta?
3. Apakah faktor yang menyebabkan pengguna aplikasi shopee lebih memilih menggunakan metode pembayaran (*Payment Gateway*) *shopeepay* ketika berbelanja online?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, oleh karena itu tujuan penelitian antara lain :

1. Untuk mengetahui dan meneliti pengaruh strategi *marketing* terhadap inklusi keuangan yang dilakukan oleh pengguna aplikasi shopee di DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan meneliti pengaruh peningkatan inklusi keuangan saat menggunakan sistem pembayaran digital atau *payment gateway* berbasis *shopeepay* yang dilakukan oleh pengguna aplikasi shopee di DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan meneliti faktor apa saja yang menyebabkan pengguna aplikasi shopee lebih memilih menggunakan metode pembayaran (*payment gateway*) berbasis *shopeepay* saat berbelanja online.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka kegunaan yang hendak dicapai dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pendidikan ekonomi yang berkaitan dengan pengaruh strategi marketing terhadap *payment gateway* berbasis *shopeepay*. Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan referensi, sumber tambahan informasi pembaca, dan sebagai kajian untuk

penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh strategi marketing dan payment gateway berbasis shopeepay terhadap inklusi keuangan pengguna aplikasi shopee di DKI Jakarta, diharapkan peneliti dapat meningkatkan skill serta ilmu pengetahuan dalam sebuah karya ilmiah.

b. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memperluas informasi dan sebagai kajian penelitian baru yang berkaitan dengan metode pembayaran uang digital, faktor yang menyebabkan dalam bidang ekonomi digital, riset pemasaran, serta dalam bidang keuangan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dan kajian untuk bahan penelitian mahasiswa berikutnya yang berkaitan dengan ekonomi, bisnis, dan digital.