

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan juga internet di era globalisasi ini sangat tinggi dan semakin luas sehingga hal tersebut dimanfaatkan dalam dunia bisnis. Dengan adanya teknologi yang terhubung secara online tanpa ada batas waktu dan tempat, sehingga keduanya banyak diterapkan dalam bisnis di berbagai bidang. Salah satunya adalah untuk pemasaran, dengan menggunakan teknologi yang ada, aktivitas pemasaran pada perusahaan menjadi lebih mudah dan lebih luas jangkauannya. Tidak hanya untuk perusahaan saja yang mendapatkan manfaatnya tetapi para konsumen juga lebih mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai jasa dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan dan lebih mudah untuk memesan dan membelinya.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam menjalankan bisnis atau sering dikenal dengan istilah *e-commerce* bagi perusahaan kecil dapat memberikan fleksibilitas dalam produksi, memungkinkan pengiriman ke pelanggan secara lebih cepat. *E-Commerce* merupakan proses pembelian dan penjualan jasa dan barang-barang secara elektronik dengan transaksi bisnis terkomputerisasi menggunakan internet, jaringan, dan teknologi digital lain. Sistem pembayaran pun sangat mudah yaitu bisa melalui *digital payment*, hal tersebut sangat mempermudah konsumen/pelanggan dalam bertransaksi (Laudon, 2015).

Teknologi semakin berkembang pesat diantara masyarakat. Masyarakat memanfaatkan media internet untuk mengembangkan dan menjalankan bisnisnya, dengan adanya media internet masyarakat atau pelaku bisnis dapat melakukan

pencarian informasi dan melakukan promosi. Media internet selain digunakan untuk media informasi dan media promosi, internet juga digunakan sebagai proses pembelian dan penjualan produk, jasa, dan informasi secara online.

Perkembangan internet membawa banyak perubahan terhadap sektor aktivitas bisnis yang selama ini dijalankan di dunia nyata. Perubahan tersebut ditandai adanya sejumlah upaya dari sektor aktivitas bisnis yang semulanya di dunia nyata (*real*) dan sekarang bisa berkembang di dunia maya (*virtual*). Salah satu fenomena perkembangan internet yang mulai berkembang pesat di Indonesia adalah situs jual beli online. Situs jual beli di Indonesia sebenarnya sudah lama bermunculan, namun belakangan ini situs jual beli semakin marak. Banyak orang yang tertarik untuk melakukan jual beli secara online di situs jual beli online. Melalui situs jual beli inilah, konsumen dapat melakukan transaksi melalui *digital payment*.

Digital Payment merupakan proses transaksi yang menggunakan uang elektronik di dalam platform digital. Pembayaran digital dapat dilakukan melalui perangkat elektronik dengan menggunakan aplikasi khusus yang dapat melayani pembayaran secara digital. Digital payment kini bisa digunakan untuk transaksi apapun, misalnya, untuk berbelanja online, membayar tagihan listrik, pulsa dan masih banyak lagi. Alternatif tersebut dilakukan melalui bantuan teknologi digital termasuk di dalamnya yaitu *M-Banking*, dan *E-wallet* contohnya seperti OVO, Gopay, Dana, dan Link Aja. Platform *digital payment* berperan dalam merubah perilaku konsumen sampai saat ini, dimana pola perilaku konsumen dalam hal transaksi pembayaran berubah dari tunai menjadi non-tunai dan dari manual menjadi digital dan tidak terbatas oleh jarak, tempat, maupun waktu. Dengan ini,

masyarakat tetap dapat melakukan aktivitas transaksi pembayarannya dari rumah. Kemudahan teknologi pembayaran ini, membuat masyarakat diuntungkan karena, aplikasi pembayaran yang bersifat instan dan praktis, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan digital payment.

Desa Kuala Geulumpang terletak di Kecamatan Julok Kabupaten Aceh Timur dengan total keseluruhan penduduk yaitu 1.178 jiwa. (BPS Kabupaten Aceh Timur 2021). Masyarakat desa kuala geulumpang rata-rata memiliki tiga mata pencaharian terbesar yaitu sebagai nelayan, usaha bisnis di bidang pengolahan ikan asin dan budidaya tambak seperti budidaya ikan, udang dan kepiting. Sebagian masyarakat lainnya menjadi PNS, peternak dan beberapa masyarakat juga mengembangkan usaha seperti warung dan usaha jasa keterampilan seperti tukang batu, tukang kayu dan penjahit.

Rata-rata penggunaan transaksi pembayaran digital atau pembayaran elektronik kalangan masyarakat Desa Kuala Geulumpang mengalami peningkatan, salah satunya dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin banyak melakukan pembayaran dengan uang elektronik pada transaksi melalui *platform e-commerce* untuk keperluan pembelian, penjualan online maupun lainnya.

Semakin meningkatnya transaksi pembelian online tentunya juga ada kenaikan nominal transaksi. Namun, terdapat juga kendala atau permasalahan yang terjadi dalam melakukan pembayaran secara elektronik, seperti masalah gangguan teknis seperti aplikasi eror, server down atau transaksi gagal dikarenakan jaringan yang kadang-kadang tidak stabil. Hal ini menyebabkan sistem pembayaran melalui *digital payment* tidak berjalan dengan baik, karena

membuat sebahagian masyarakat di Desa Kuala Geulumpang mengalami kesulitan dan hambatan dalam proses bertransaksi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan pra survei awal terhadap masyarakat Desa Kuala Geulumpang Kecamatan Julok Kabupaten Aceh Timur sebanyak 30 responden sebagai tolak ukur. Data yang diperoleh dari hasil survei awal sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Survei Awal**

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Apakah penggunan digital payment memberikan kemudahan dalam penggunaan maupun pengaplikasiannya?	21	9	30
2	Apakah penggunaan digital payment dikarenakan trend?	20	10	30
3	Apakah penggunaan digital payment dalam pembayaran sangat efektif?	22	8	30
4	Apakah digital payment memberikan akses pembayaran dimana pun dan kapan pun?	23	7	30

*Sumber: Olahan Peneliti (2023)*

Berdasarkan hasil survei awal, diketahui bahwa sebagian masyarakat Desa Kuala Geulumpang Kecamatan Julok Kabupaten Aceh Timur sudah menggunakan digital payment. Artinya kemudahan transaksi melalui digital payment memberikan nilai bagus, sehingga masyarakat menggunakan digital payment dalam proses bertransaksi.

Berdasarkan data tersebut, proses transaksi secara digital termasuk pembayaran, pembelian, serta berbelanja berbagai kebutuhan lainnya yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa batasan, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa adanya

perubahan pola perilaku masyarakat yang disebabkan oleh teknologi digital termasuk di dalamnya adalah *digital payment*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah digital payment berpengaruh terhadap kemudahan transaksi masyarakat Desa Kuala Geulumpang Kecamatan Julok Kabupaten Aceh Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh digital payment terhadap kemudahan transaksi masyarakat Desa Kuala Geulumpang Kecamatan Julok Kabupaten Aceh Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Bagi Masyarakat**

Untuk dapat memperdalam kembali pemahaman mengenai digital payment, cara kerjanya dan kegunaannya untuk apa saja.

### **2. Bagi Universitas**

Dapat menambah buku referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan memerlukan informasi mengenai digital payment.

### **3. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penalaran dalam mengamati dunia praktek nyata dengan teori yang didapat serta dapat menerapkannya dilapangan kerja nantinya khususnya tentang digital payment.