

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu bisnis dapat dilihat dari sejauh mana bisnis itu dapat berkembang dan menghasilkan keuntungan yang maksimal. Dalam menjalankan bisnis, manajemen bisnis sangat diperlukan sehingga suatu usaha dapat dikelola dengan baik dan mencapai tujuannya. Gempuran perkembangan zaman, dengan banyak terciptanya teknologi-teknologi canggih, perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti arus perkembangan dan dapat menciptakan inovasi-inovasi dalam bidang bisnis sehingga mampu bersaing dengan usaha lainnya.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih ini, tentunya akan membawa dampak positif terhadap bisnis-bisnis yang ada di dunia, termasuk Indonesia. Penggunaan teknologi yang modern dalam dunia bisnis merupakan salah satu perkembangan dalam bisnis itu sendiri. Hal ini adalah semata-mata untuk menarik minat konsumen sebagai target pasar. Dalam dunia bisnis sekarang ini, kemudahan dalam menjalankan bisnis terutama dalam hal bertransaksi sangat diminati oleh para konsumen. Pada umumnya, konsumen menginginkan suatu transaksi dalam bisnis yang cepat, mudah dan efisiensi sehingga konsumen dapat mengoptimalkan kegiatan lainnya.

Bisnis di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana mayoritas penduduk Indonesia bersifat konsumtif. Dalam menjalankan bisnis, para pengusaha menyadari bahwa kemajuan dalam bidang iptek akan memberikan pengaruh besar dalam perkembangan bisnis. Terlebih terciptanya teknologi-teknologi dan peralatan modern membawa era revolusi bisnis ke arah yang lebih maju. Peran ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang bisnis di era digital membuat hal-hal dalam bisnis menjadi lebih efisiensi, mudah dan aman. Misalnya dalam hal transaksi bisnis. Transaksi dalam bisnis dalam perkembangannya dapat dilakukan melalui dua cara yaitu secara manual dan secara online. Transaksi yang dilakukan secara online melalui berbagai aplikasi dapat menghemat banyak waktu, tenaga, dan biaya sehingga lebih efisiensi, mudah dan aman.

Menurut Junaidi (2015), menyatakan bahwa efisiensi adalah: "Hubungan atau perbandingan antara faktor keluaran (*output*) barang dan jasa dengan memasukan (input) yang langka di dalam suatu unit kerja, atau ketetapan cara

(usaha, kerja) dalam menjalankan suatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya). Efisiensi adalah “Ketetapan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya), kedayagunaan, ketepatangunaan, dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya)” .

Manusia selalu berupaya untuk melakukan sesuatu secara efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan. Efisiensi mengukur keberhasilan dengan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/ sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Transaksi yang efisiensi seperti melakukan pembayaran dengan cepat, aman, dan langsung diterima oleh penjual merupakan hal yang sangat diinginkan oleh konsumen. Sedangkan transaksi yang kurang efisiensi menyebabkan lamanya proses pembayaran sehingga menyita banyak waktu, efektivitas dalam pelayanan jasa, biaya, dan tenaga dalam bertransaksi (Ramadhan, 2017). Kekurang efisiensinya suatu transaksi dapat dilihat dari banyaknya waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi.

Selain efisiensi dalam bertransaksi, perkembangan bisnis di era modern juga menuntut para pengusaha untuk melakukan bisnis dengan aman. Keamanan merupakan suatu hal yang penting untuk menghindari resiko dalam berbisnis, baik itu resiko untuk pengusaha maupun untuk konsumen. Keamanan menjadi salah satu faktor penting dalam berbisnis. Keamanan dalam bertransaksi menghindarkan resiko penipuan untuk pengusaha maupun konsumen. Keamanan bertransaksi juga diperhatikan oleh pengusaha. Keamanan merupakan isu yang penting dan sering kali di publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan konsumen terhadap keamanan Mobile payment berkurang. Dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah sebuah kemampuan yang diberikan pihak pengusaha untuk melindungi konsumen dari tindak penipuan dan pencurian serta perampokan dalam melakukan transaksi melalui online.

Selain itu, dalam perkembangan dunia bisnis, aspek kemudahan dalam berbisnis menjadi suatu inovasi yang akan berguna bagi keberhasilan bisnis pengusaha. Kemudahan dalam bertransaksi merupakan salah satu faktor penting dalam melakukan bisnis. Konsumen dalam bertransaksi akan memilih cara bertransaksi yang mudah.

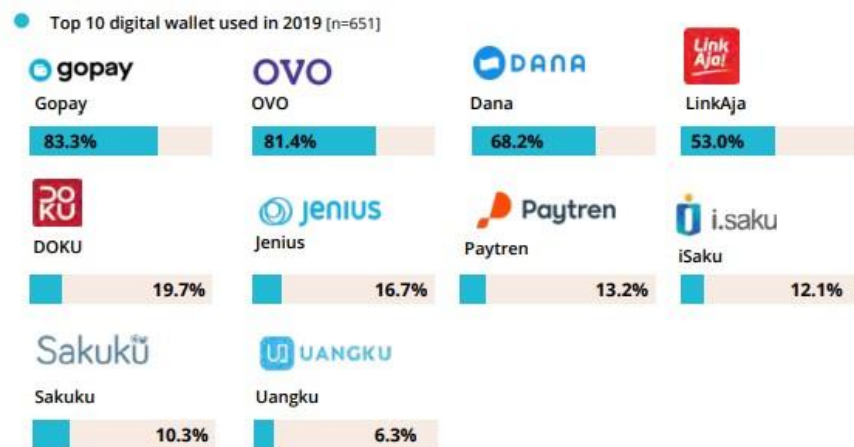
Mobile payment merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk melancarkan dan memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran. Selain itu mobile payment juga merupakan suatu layanan dalam bertransaksi yang bisa diakses oleh konsumen menggunakan telepon seluler (handphone). Dengan fasilitas ini, setiap konsumen yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler yang digunakan terkoneksi internet. Hal ini sangat menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke sebuah toko terdekat untuk bertransaksi.

Berkat adanya fasilitas mobile payment orang - orang yang sibuk bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk pergi ke toko, saat ini dapat dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet (Ramadhan, 2017). Konsumen pastinya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan juga dapat diakses dimana saja dan kapan saja salah satunya dengan perkembangan teknologi dalam bisnis yaitu mobile payment, dimana dengan adanya mobile payment dapat memudahkan konsumen melakukan transaksi dan dapat menumbuhkan minat konsumen menggunakan mobile payment. Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, di mana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut. Hal itu menunjukkan, bahwa dalam minat, di samping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan obyek minat tersebut (Darmadi,2017)

Manfaat dari menggunakan layanan mobile payment yaitu, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Masyarakat memilih bertransaksi secara online ini tentunya karena tidak hanya sekedar praktis, tetapi juga bertransaksi secara online dinilai lebih mudah, aman dan efisiensi. Banyaknya dan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat yang mengharuskan adanya suatu perbaikan dan penambahan dalam hal fitur dan fasilitas berbelanja, sehingganya hal tersebut mengarahkan masyarakat mulai lebih berfikir selektif dalam hal memilih cara bertransaksi. Jenis transaksi yang sekarang ini diminati oleh masyarakat adalah selain transaksi

secara manual adalah dengan cara online melalui berbagai media. Dibandingkan dengan transaksi secara manual, jenis transaksi secara online kini banyak diminati oleh kalangan masyarakat di Indonesia.

Meningkatnya pengguna internet dan smarthpone membuka peluang besar terhadap penggunaan Mobile payment dalam bertransaksi. Sekarang ini, cara bertransaksi secara online melalui berbagai fitur dan aplikasi online sangat diminati oleh masyarakat, sehingga banyak penyedia layanan mobile payment yang beredar. Berdasarkan Laporan *Daily Social Research* ([www.dailysocial.id](http://www.dailysocial.id)), pada gambar 2 dapat dilihat bahwa Go-Pay (GOJEK) menduduki peringkat pertama sebagai dompet digital yang paling banyak menjadi konsumsi pengguna di Indonesia, yaitu sebesar 83,3%. Dan pada posisi kedua diikuti oleh OVO sebesar 81,4%, kemudian Dana yang berada diposisi ketiga sebesar 68,2%].



Sumber: [www.dailysocial.id](http://www.dailysocial.id)

## Gambar 2. Penetrasi Pengguna Sistem transaksi online

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa terdapat 10 jenis layanan transaksi online. Goopay merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat hingga mencapai 83,3%, diikuti oleh aplikasi OVO sebesar 81,4%, kemudian DANA sebesar 68,2%, hingga paling sedikit adalah Uangku dengan persentase sebesar 6,3%. Adanya layanan transaksi online ini dapat menjadikan transaksi lebih mudah, efisiensi, dan aman sehingga banyak masyarakat yang minat terhadap transaksi secara online.

Penelitian ini memfokuskan pada toko Shizuka Ms Glow Kota Gajah, dimana toko ini menyediakan fasilitas transaksi menggunakan mobile payment. Dari hasil wawancara dengan pemilik Ms Glow Kota Gajah diperoleh informasi bahwa transaksi secara online yang tersedia di toko dapat dilakukan melalui mobile payment seperti OVO, DANA, M-Banking, dan Shopepay. Walaupun tersedia berbagai macam transaksi secara online, akan tetapi kebanyakan konsumen masih belum menggunakan mobile payment dalam bertransaksi. Ketertarikan atau minat terhadap transaksi menggunakan mobile payment masih terbilang sedikit dikarenakan pola pikir konsumen yang lebih mengutamakan menyimpan uang tunai di dompet.

Transaksi yang efisien seperti melakukan pembayaran dengan cepat, aman, dan langsung diterima oleh penjual merupakan hal yang sangat diinginkan oleh konsumen. Sedangkan transaksi yang kurang efisiensi menyebabkan lamanya proses pembayaran sehingga menyita banyak waktu, efektivitas dalam pelayanan jasa, biaya, dan tenaga dalam bertransaksi (Ramadhan, 2017). Kekurang efisiensinya suatu transaksi dapat dilihat dari banyaknya waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi. Efisiensi transaksi pembayaran atas produk yang dijual di toko Shizuka Ms Glow Kota Gajah ditemukan data sebagai berikut

**Tabel 1. Data Minat Konsumen Menggunakan Mobile Payment dan Pembayaran Tunai Januari-Mei 2023**

No	Bulan	Cara Bertransaksi	
		Tunai	Mobile Payment
1	Januari	289	130
2	Februari	229	93
3	Maret	317	192
4	April	207	115
5	Mei	256	123
Jumlah		1298	653
Rata-rata		260	131

Sumber: dokumentasi penelitian, Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat terlihat bahwa ada dua sistem pembayaran yang disediakan oleh Shizuka Ms Glow Store Kota Gajah yaitu pembayaran tunai dengan mobile payment. Pembayaran menggunakan mobile payment pada bulan Januari-Mei tahun 2023 berjumlah 653 konsumen dengan rata-rata 131 konsumen perbulannya. Meskipun masih terlihat begitu sedikit jumlah konsumen yang menggunakan mobile payment, akan tetapi minat konsumen menggunakan mobile payment ini mulai berkembang. Kemudahan dalam bertransaksi hanya

menyasar kepada konsumen kaum muda atau remaja yang banyak mengetahui tentang aplikasi online saja dan menyasar semua kalangan masyarakat dan mengakibatkan banyaknya transaksi secara online lebih sedikit daripada transaksi manual.

Mendukung hal di atas, penulis telah melakukan prasurvei pada bulan Mei 2023 bertempat di Shizuka Ms Glow Store Kotagajah, sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 2**  
**Hasil Prasurvei Minat Penggunaan Mobile Payment dalam Bertransaksi di Shizuka Ms Glow Store Kota Gajah**

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Responden	Persentase Minat
		Ya	Tidak		
1	Tertarik Menggunakan mobile payment	7	3	10	<b>70%</b>
2	Rasa senang menggunakan mobile payment	6	4	10	<b>60%</b>
3	Sering menggunakan mobile payment dalam transaksi	4	6	10	<b>40%</b>
4	Sering membicarakan banyak jenis aplikasi mobile payment dengan komunitas	3	7	10	<b>30%</b>
Rata-rata		5	5	10	50%

*Sumber: Data diolah Tahun 2023*

Berdasarkan hasil prasurvei data di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 10 responden yang disurvei diperoleh bahwa rata-rata minat konsumen dalam menggunakan mobile payment dalam bertransaksi masih belum maksimal yakni masih mencapai 50%. Hal ini menandakan bahwa masih banyak konsumen yang belum tertarik pada penggunaan mobile payment. Padahal, menggunakan mobile payment dalam bertransaksi memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan menggunakan pembayaran atau transaksi secara konvensional.

Hasil prasurvei mengenai minat konsumen dalam bertransaksi melalui wawancara singkat ditemukan beberapa masalah yang menarik untuk diteliti yaitu konsumen belum banyak yang mengetahui jika bertransaksi menggunakan mobile payment jauh lebih praktis, mudah, dan efisiensi serta aman sehingga masih banyak yang kurang tertarik menggunakan mobile payment.

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam menggunakan mobile payment. Dalam penelitian ini akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat atau ketertarikan konsumen dalam menggunakan mobile payment yaitu faktor efisiensi, kemudahan, dan keamanan menggunakan mobile payment. Adapun efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber- sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan. (Hasibuan, 2015).

Menurut Rahardjo, (2015) keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Dalam arti lain, keamanan adalah suatu hal yang dapat menghindarkan seseorang dari berbagai resiko. Keamanan bertransaksi berarti bahwa kondisi aman untuk melakukan transaksi dan terhindar dari resiko. Sedangkan kemudahan didefinisikan suatu keyakinan dan kepercayaan yang dirasakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Kemudahan dalam bertransaksi berarti perasaan yakin dan percaya bahwa melakukan transaksi mudah dilaksanakan (Jogiyanto, 2017). Dengan kemudahan ini seseorang yang melakukan transaksi akan lebih percaya dan yakin bahwa transaksi dalam bisnis akan menjadi suatu hal yang mudah untuk dilakukan.

Senada dengan gambaran di atas penelitian Dewi (2017) menjelaskan bahwa *Mobile payment* memberikan kemudahan untuk konsumen dalam melakukan transaksi. Pembayaran dengan nominal yang cukup banyak akan menyulitkan konsumen untuk melakukan pembayaran secara tunai, sehingga mobile payment dapat memudahkan dalam bertransaksi. Dengan demikian kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan mobile payment dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu mobile payment dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul” **Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan bertransaksi terhadap Minat Penggunaan Mobile Payment (Studi Kasus pada Konsumen Shizuka Ms. Glow Store di Kota Gajah).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini adalah:

1. Lamanya proses pembayaran menyebabkan transaksi yang kurang efisiensi
2. Pembayaran dengan jumlah nominal yang cukup besar yang dilakukan secara manual menimbulkan resiko besar pada keamanan bertransaksi
3. Pembelian barang yang cukup banyak akan menyulitkan konsumen dalam membawa uang tunai yang cukup besar
4. Kurangnya inovasi dalam bisnis khususnya bertransaksi, dapat menurunkan minat konsumen.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh efisiensi bertransaksi terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah?
2. Apakah terdapat pengaruh keamanan bertransaksi terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah?
3. Apakah terdapat pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah?
4. Apakah terdapat pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan bertransaksi secara simultan terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah?

## **D. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai beberapa tujuan yang perlu diketahui yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh efisiensi bertransaksi terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh keamanan bertransaksi terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah.



3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan bertransaksi secara simultan terhadap minat penggunaan mobile payment pada konsumen Shizuka Ms Glow Store di Kota Gajah.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu melalui penelitian ilmiah bagi mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengetahui dan memahami bagaimana melakukan penelitian secara ilmiah dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

### **2. Bagi Akademik**

Bagi akademik, penelitian ini nantinya dapat berguna sebagai bahan penilaian akademis untuk peneliti dan sebagai sumber referensi bagi peneliti atau mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

### **3. Bagi Peneliti**

Selain sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat memperoleh wawasan mengenai ilmu manajemen bisnis serta bahan aplikasi teori-teori yang diterima selama perkuliahan, sekaligus sebagai ilmu untuk dapat lebih memahami dan mendalami ilmu yang diperoleh.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan memaparkan sistematika penulisan laporan penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian Pendahuluan memuat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bagian Kajian Teoritik memuat mengenai landasan teori, hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian pada bab III memuat mengenai jenis Penelitian, objek penelitian dan lokasi penelitian, metode Penelitian, dan teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

**DAFTAR LITERATUR**

Berisi daftar literatur yang dikutip dalam penulisan proposal

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**