

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan di era digital membuat pembayaran semakin beragam dan memberikan dampak baik dalam perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran secara digital mengubah banyak hal dalam kehidupan manusia, salah satunya merupakan kebiasaan saat melakukan transaksi berbelanja. Digital payment menjadi suatu sistem pembayaran yang bisa menjadi pilihan saat bertransaksi. Banyak yang tertarik dan lebih memilih pembayaran dengan menggunakan metode digital karena lebih cepat dan nyaman dibandingkan pembayaran secara tunai. Maraknya covid-19 membuat digital payment menjadi salah satu pilihan saat melakukan transaksi untuk meminimalisir penularan virus melalui uang tunai. Banyak masyarakat yang enggan menggunakan uang tunai karena dapat menjadi faktor utama dalam penularan virus covid-19 ini. Dampak dari covid-19 ini membuat penggunaan digital payment menjadi terus meningkat.

Digital payment merupakan suatu proses transaksi menerapkan uang elektronik dengan metode scan QR, transfer bank, maupun dompet elektronik tertentu dalam platform digital. Digital payment perlu menggunakan internet dan tanpa uang tunai secara fisik. Digital payment

memberikan kepercayaan kepada pengguna, karena dapat meminimalisir peredaran uang palsu saat bertransaksi. Pembayaran ini sudah memadai dalam sistem keamanannya sehingga seluruh transaksi dapat diketahui oleh sistem. Hal ini juga menjadi salah satu alasan peningkatan penggunaan digital payment saat ini.



Gambar I. 1 Total Nilai Transaksi Pembayaran Digital

Sumber: Bank Indonesia (Burhan, 2022)

Pada gambar diatas, melalui data dari katadata.co.id Burhan, (2022) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pada transaksi pembayaran digital pada tahun 2017-2021. Menurut Bank Indonesia, nilai dari transaksi digital payment mencapai Rp305.4 Triliun pada tahun 2021, tumbuh pesat hingga 122.89% dari Rp12.3 triliun pada tahun 2017. Nilai transaksi ini diprediksi akan meningkat terus setiap tahunnya.

Salah satu bisnis yang menggunakan digital payment adalah bisnis coffeeshop. Konsumen semakin mencari kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Pembayaran digital memberikan solusi yang memungkinkan pelanggan untuk membayar dengan cepat dan tanpa kebutuhan uang tunai. Ini menciptakan peluang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di coffeeshop.

Pertumbuhan coffeeshop dan keterbukaan terhadap tren global di Indonesia telah memainkan peran dalam meningkatkan minat terhadap kopi. Banyak coffeeshop yang menawarkan suasana yang nyaman. Perubahan gaya hidup, terutama di kalangan muda, juga telah berkontribusi pada meningkatnya minat terhadap kopi. Kehadiran coffeeshop yang menyediakan ruang bekerja dan berkumpul, ditambah dengan konektivitas internet yang mudah diakses, membuat kafe menjadi tempat yang disukai untuk bekerja atau bersantai.

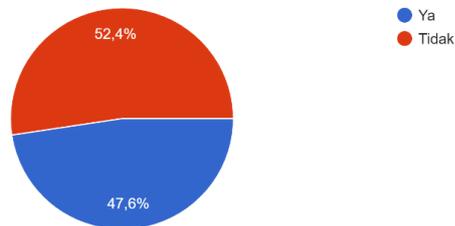
Kopi bukan hanya minuman di Indonesia, tetapi juga bagian dari budaya sehari-hari. Tradisi minum kopi di warung kopi atau kafe adalah hal yang umum di berbagai daerah. Kopi menjadi lebih dari sekadar minuman penyemangat, melainkan juga menjadi alat untuk berkumpul dan berinteraksi sosial. Kopi menjadi salah satu pilihan untuk diminum saat kumpul bersama, hal ini sepadan dengan meningkatnya produksi kopi di Indonesia setiap tahunnya. Berdasarkan data dari Indonesiabaik.id, selama beberapa tahun terakhir jumlah produksi kopi di Indonesia terus meningkat. Pada tahun 2017, produksi kopi di Indonesia sebesar 716,1 ribu ton dan

kemudian meningkat hingga tahun 2022 menjadi 794,8 ribu ton. Indonesiabaik.id, (2022)

Dengan terus meningkatnya minat terhadap kopi, terdapat peluang untuk para pebisnis untuk berkesempatan membuka coffeeshop. Salah satu coffeeshop yang mengambil peluang tersebut adalah Foresthree Coffee Transyogi. Foresthree Coffee berawal sebagai usaha kuliner minuman yang didirikan pada tahun 2016 yang saat itu pertama kali dibuka di Bogor, Jawa Barat. Pada tahun 2018, Foresthree berhasil berkembang menjadi sebuah perusahaan waralaba minuman dan saat ini telah sukses membuka lebih dari 100 outlet di berbagai pulau di Indonesia, termasuk Jawa, Sumatera, Sulawesi, dan Kalimantan.

Namun dengan terus berkembangnya penggunaan digital payment pada coffeeshop, konsumen Foresthree Coffee Transyogi justru lebih sedikit yang memilih bertransaksi menggunakan digital payment. Hal ini dikarenakan konsumen sering mengalami kendala saat hendak membayar menggunakan digital payment dan kemudian lebih memilih membayar menggunakan tunai. Dalam hal ini, peneliti mengirimkan kuisisioner online kepada 21 konsumen Foresthree Coffee Transyogi sebagai bagian dari survey pendahuluan. Gambar dibawah ini menggambarkan hasil presentase dari temuan survey peneliti.

Apakah Anda lebih memilih menggunakan digital payment saat bertransaksi di Forestthree Coffee Transyogi?
21 jawaban

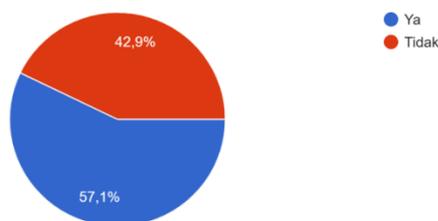


Gambar I. 2 Pra Riset 1

Sumber: Data dikelola oleh penulis (2024)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen Forestthree Coffee Transyogi tidak memilih menggunakan digital payment saat bertansaksi dengan presentase sebesar 52,4%, sedangkan sebanyak 47,6% lebih memilih menggunakan digital payment. Selain itu, peneliti membuat pertanyaan selanjutnya yang dikirimkan kepada konsumen Forestthree Coffee Transyogi. Hasil presentase dari kuisisioner tersebut peneliti nyatakan pada gambar dibawah ini.

Apakah Anda pernah mengalami kendala saat melakukan pembayaran menggunakan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi?
21 jawaban



Gambar I. 3 Pra Riset 2

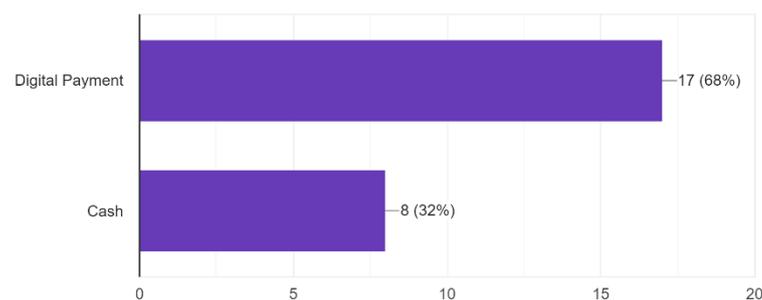
Sumber: Data dikelola oleh penulis (2024)

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Forestthree Coffee Transyogi pernah mengalami kendala saat melakukan pembayaran menggunakan digital payment dengan presentase 57,1%, sedangkan sebanyak 42,9% menyatakan tidak pernah mengalami kendala saat melakukan pembayaran menggunakan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi. Dari kedua hasil pra-riset yang sudah disebarakan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa masih banyak konsumen Forestthree Coffee Transyogi yang merasa bahwa pembayaran menggunakan digital payment belum menjadi pilihan dikarenakan masih terdapat kendala saat bertansaksi.

Sedangkan pada coffeeshop lainnya, peneliti menemukan data yang berbeda sebagai perbandingan dengan penggunaan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi. Hasil tersebut dinyatakan pada data dibawah ini:

Metode pembayaran apa yang biasanya Anda gunakan saat bertransaksi di Coffeshop X?

25 jawaban



Gambar I. 4 Data Penggunaan Digital Payment Coffeshop X

Sumber: Data dikelola oleh penulis (2024)

Data diatas menunjukkan bahwa konsumen *coffeeshop* X lebih memilih melakukan transaksi pembayaran menggunakan digital payment dengan

presentase sebesar 68%. Hal ini dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan dari penggunaan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi dengan *Coffeeshop X*.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Dwi et al., (2022) diharapkan bahwa penggunaan metode pembayaran non-tunai akan memastikan mematuhi terhadap prinsip-prinsip (1) kemudahan penggunaan atau fleksibilitas, (2) transaksi yang aman dan pencegahan penipuan, (3) efektif, serta (4) tanggung jawab dan kehati-hatian saat melakukan transaksi. Kendala yang terjadi pada penggunaan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi belum memenuhi prinsip-prinsip dalam penggunaan metode pembayaran non-tunai.

Berdasarkan latar belakang, permasalahan dan data hasil pra riset yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Forestthree Coffee Transyogi. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penggunaan Digital Payment Pada Forestthree Coffee Transyogi”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini. Berikut pertanyaan penelitian mengenai permasalahan tersebut:

1. Bagaimana penggunaan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi saat bertransaksi menggunakan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi?
3. Bagaimana saran untuk mengatasi kendala yang dihadapi saat bertransaksi menggunakan digital payment?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas penulisan skripsi ini memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui bagaimana penggunaan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi
2. Dapat mengetahui kendala penggunaan digital payment di Forestthree Coffee Transyogi
3. Dapat mengetahui saran untuk mengatasi kendala yang dihadapi saat bertransaksi menggunakan digital payment

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas penulisan skripsi ini memiliki manfaat penelitian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan atau memperbaiki model dan teori terkait penggunaan digital payment dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai perkembangan penggunaan digital payment sebagai alat pembayaran yang lebih efektif.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan membantu dalam memahami perilaku pengguna secara langsung, hambatan, dan kebutuhan pengguna yang sebenarnya terkait dengan penggunaan digital payment dan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna menginginkan pengalaman pembayaran digital yang lebih baik, serta membantu perusahaan mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.