

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di Indonesia, penggunaan uang elektronik (e-money) dan sistem pembayaran digital meningkat pesat sejak 2020. Data statistik Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume dan nilai transaksi uang elektronik tumbuh signifikan setelah 2020, sebagai bagian peralihan ke pembayaran non-tunai selama dan setelah pandemi. Hal ini menandakan perubahan perilaku pembayaran masyarakat dalam lima tahun terakhir (2020–2025). Perkembangan ekosistem pembayaran digital juga didorong oleh kemajuan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dan e-wallet yang memperluas akses merchant dan pengguna. Bank Indonesia melaporkan lonjakan transaksi QRIS dan peningkatan jumlah merchant, sampai Oktober 2023 merchant QRIS mencapai puluhan juta dan transaksi tumbuh ratusan persen year-on-year yang memperkuat ekosistem cashless di tingkat ritel. Pertumbuhan ini relevan karena minimarket seperti Alfamart adalah salah satu titik transaksi yang banyak dijangkau konsumen. Ritel modern seperti Alfamart turut mendukung adopsi e-money dengan menyediakan layanan top-up dan menerima berbagai metode pembayaran elektronik.

Laporan dan pengumuman Alfamart menegaskan kemudahan top-up dan integrasi layanan digital di toko mereka ini membuat Alfamart menjadi kanal penting bagi konsumen yang ingin memakai uang elektronik untuk transaksi sehari-hari. Kondisi ini relevan untuk studi lokasi (Alfamart

Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang). Alfamart Namun, peningkatan penggunaan juga dibarengi isu yang relevan untuk peneliti motif dan tantangan: literasi keuangan digital, kepercayaan terhadap keamanan transaksi, dan infrastruktur pembayaran yang belum merata.

OJK dan program Strategi Nasional Literasi Keuangan 2021–2025 menempatkan literasi dan inklusi keuangan sebagai prioritas, yang menunjukkan bahwa aspek pengetahuan/kepercayaan konsumen tetap menjadi tantangan penting di lapangan.

Menurut hasil survei JakPat dalam Startup Report 2017 Daily Social.Id, Go-Pay merupakan uang elektronik yang terpopuler serta paling banyak diminati publik (Mawarni, 2017). Sebanyak 50% responden yang di survei memiliki uang elektronik yang dikeluarkan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi online Go-Jek. Sementara e-money dari Bank Mandiri dan TCASH milik Telkomsel berada di urutan kedua dan ketiga. Keterlibatan Indonesia dalam forum-forum ekonomi dunia juga telah sedikit mempengaruhi kebijakan ekonomi di Indonesia, salah satunya adalah kebijakan mengenai sistem pembayaran. Di Indonesia sistem pembayaran secara umum masih menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran (Wady & Kurniawan, 2018)

Salah satu perkembangan teknologi informasi adalah perubahan pada alat pembayaran. Masyarakat yang dahulu menggunakan alat pembayaran tunai (cash based) kini telah mulai mengenal dan menggunakan pembayaran nontunai (non cash) dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi

pembayaran. Salah satu instrumen pembayaran nontunai yang saat ini sedang berkembang di Indonesia adalah uang elektronik (electronic money) atau yang biasa disebut e-money. (Ratu et al., 2022) Uang elektronik hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat modern yang menuntut kecepatan, keamanan, dan kemudahan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital dan internet, uang elektronik mulai diterima luas sebagai alternatif metode pembayaran yang tidak hanya efisien, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam membangun sistem keuangan yang inklusif.

Di Indonesia, perkembangan uang elektronik mulai terlihat sejak Bank Indonesia (BI) memperkenalkan regulasi terkait uang elektronik pada awal tahun 2000-an. Regulasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan mendorong terciptanya ekosistem pembayaran yang sehat dan aman (Ratu et al., 2022). Seiring dengan itu, pertumbuhan pengguna uang elektronik mengalami peningkatan yang signifikan. Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi uang elektronik dari tahun ke tahun terus meningkat, bahkan pada tahun 2023 mencapai ratusan triliun rupiah.

Di Kota Kupang, khususnya di Kelurahan Merdeka, Kecamatan Kota Lama, keberadaan minimarket Alfamart menjadi salah satu pusat aktivitas ekonomi masyarakat. Alfamart menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran non-tunai seperti OVO, Dana, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja. Secara teoritis, ketersediaan fasilitas tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat dan intensitas masyarakat dalam menggunakan uang elektronik saat

bertransaksi. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, penggunaan uang elektronik oleh konsumen Alfamart di Kelurahan Merdeka belum sepenuhnya optimal. Masih banyak konsumen yang memilih menggunakan uang tunai meskipun telah memiliki aplikasi uang elektronik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi pembayaran digital dan tingkat adopsi oleh masyarakat.

Motif penggunaan uang elektronik pada konsumen Alfamart di Kelurahan Merdeka bervariasi, seperti keinginan untuk memperoleh kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, promosi berupa cashback atau diskon, serta pengaruh lingkungan sosial. Akan tetapi, motif tersebut sering kali tidak cukup kuat untuk mendorong penggunaan uang elektronik secara konsisten dalam setiap transaksi. Di sisi lain, konsumen juga menghadapi berbagai tantangan dalam penggunaan uang elektronik. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan akses dan kualitas jaringan internet, kurangnya pemahaman terhadap cara penggunaan aplikasi, kekhawatiran terhadap keamanan data dan saldo, hingga kendala teknis seperti aplikasi error atau mesin pembayaran yang tidak berfungsi. Selain itu, faktor kebiasaan menggunakan uang tunai dan rendahnya literasi keuangan digital juga menjadi hambatan yang signifikan, khususnya bagi konsumen usia lanjut di wilayah Kelurahan Merdeka.

Fenomena rendahnya pemanfaatan uang elektronik di tengah tersedianya fasilitas pembayaran digital menunjukkan adanya permasalahan yang perlu dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini penting

dilakukan untuk menganalisis motif dan tantangan penggunaan uang elektronik dalam transaksi konsumen pada minimarket Alfamart di Kelurahan Merdeka, Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan uang elektronik serta menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha, pemerintah daerah, dan penyedia layanan uang elektronik dalam meningkatkan adopsi pembayaran non-tunai di tingkat lokal.

Dengan demikian, penelitian ini berangkat dari fenomena umum mengenai perkembangan sistem pembayaran non-tunai secara global dan nasional, kemudian mengerucut pada fenomena lokal di Kota Kupang, khususnya di Kelurahan Merdeka Kecamatan Kota Lama. Minimarket Alfamart dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu pusat aktivitas konsumen yang paling nyata dalam menggunakan uang elektronik. Fokus penelitian diarahkan pada analisis motif konsumen dalam menggunakan uang elektronik serta tantangan yang mereka hadapi dalam praktik sehari-hari. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memahami dinamika sosial-ekonomi masyarakat Kota Kupang dalam era digital, serta membuka peluang bagi peningkatan inklusi keuangan dan efisiensi sistem pembayaran di daerah

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi rumusan masalah penelitian adalah:

1. Mengapa konsumen Alfamart Kelurahan Merdeka Kecamatan Kota Lama Kota Kupang tertarik menggunakan uang elektronik dalam transaksi?
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan bagi konsumen dalam penggunaan uang elektronik pada transaksi di Alfamart Kelurahan Merdeka Kecamatan Kota Lama Kota Kupang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Dari Penelitian ini Adalah :

1. Untuk menganalisis motif yang melatarbelakangi konsumen dalam memilih dan menggunakan uang elektronik pada transaksi di minimarket Alfamart Kelurahan Merdeka Kecamatan Kota Lama Kota Kupang.
2. Untuk mengidentifikasi serta menganalisis tantangan yang dialami konsumen dalam penggunaan uang elektronik pada transaksi di minimarket Alfamart Kelurahan Merdeka Kecamatan Kota Lama Kota Kupang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Kedua kegunaan penelitian ini dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya literatur tentang perilaku konsumen dan sistem pembayaran digital, khususnya terkait motif dan tantangan penggunaan uang elektronik di daerah berkembang seperti Kota Kupang.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi konsumen agar lebih bijak bertransaksi, bagi Alfamart untuk meningkatkan layanan pembayaran non-tunai, bagi pemerintah/regulator untuk memperkuat program inklusi keuangan, serta bagi penyedia layanan uang elektronik untuk memperbaiki dan menyesuaikan produk dengan kebutuhan pengguna.