

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Konsumen merupakan individu yang menggunakan barang atau jasa orang lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Individu konsumen memiliki pola perilaku yang dapat berubah terhadap produk dan atau jasa. Perilaku konsumen juga dapat berubah dengan berjalannya waktu, saat ini faktor terbesar pada perilaku konsumen yaitu teknologi. Teknologi merupakan hal yang dapat merubah individu, kelompok maupun organisasi, salah satunya dengan berkembangnya internet yang membentuk revolusi digital di dunia. Hal ini tentu dapat menciptakan perilaku konsumen berubah kearah digitalisasi, dalam hal ini konsumen lebih mengandalkan internet untuk kegiatan sehari-harinya seperti mencari produk, informasi harga dan sebagainya.

Era digital pada kehidupan saat ini memiliki beberapa aspek yang dapat menjadikan manusia tidak terlepas dari teknologi yaitu salah satunya *smartphone*. *Smartphone* tidak lagi digunakan sebagai alat berkomunikasi melainkan untuk proses belajar mengajar, transaksi pembayaran hingga aktivitas bisnis lainnya. Sejarah telah membuktikan bahwa alat pembayaran (transaksi) mengalami perubahan dari waktu ke waktu, seperti transaksi pertukaran barang (*barter*), transaksi menggunakan logam mulia, uang kartal (logam dan kertas) uang giral sampai kini alat pembayaran telah mengalami evolusi berupa data yang dapat di tempatkan pada suatu wadah atau disebut sebagai alat pembayaran elektronik yang dikenal dengan *digital payment*.

Perkembangan *digital payment* di Indonesia diawali dengan penerbitan *payment cards*. *Payment Cards* yang berbentuk seperti kartu kredit ini digunakan sebagai alat pembayaran sejak tahun 1980-an. Pada tahun 2001, penggunaan *digital payment* mengalami perubahan dengan hadirnya *m-banking* atau *e-banking* di Indonesia. Data pengguna *E-Wallet* mulai dari tahun 2017 - Agustus 2020 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Volume transaksi pengguna *E-wallet*

Periode	2017	2018	2019	2020 (per Agustus)
Volume (juta)	943,31	2.992,69	5.226,69	3.021,66
Nominal (Rp Triliun)	12,37	47,19	145,16	126,95

Sumber : Bank Indonesia (2020)

Peningkatan transaksi pengguna *E-Wallet* di masa pandemi ini menjadikan masyarakat untuk melakukan jual beli dan transaksi pembayaran secara *online* melalui beragam aplikasi *E-Wallet* yang sudah tersedia di *Play Store* maupun *App Store*. Perkembangan *digital payment* harus didukung dengan berbagai infrastruktur, seperti sistem pembayaran yang lebih mudah dengan menggunakan transaksi digital. Di Indonesia telah ada beberapa perusahaan *payment* yang seiring berjalannya waktu *E-Payment* mulai hadir dalam berbagai macam fitur seperti *E-Wallet*, *E-cash*

dan *Smart Card* yang memiliki fungsi, keunggulan dan karakteristik dari masing-masing fitur tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada setiap pengunjung toko adalah salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen.

Prima Freshmart merupakan toko retail yang sudah berdiri sejak tahun 2010 dan memiliki kurang lebih 1200 gerai di Pulau Jawa, Bali dan Sumatera. Prima Freshmart menyediakan beragam produk kebutuhan pangan dalam berbagai bentuk seperti ayam segar, ayam beku, daging ayam *parting*, telur omega, produk olahan ayam, produk makanan instan, beragam bumbu dapur dan bahan makanan seperti beras berkualitas super. Prima Freshmart memberikan pilihan kepada konsumen dalam melakukan pembayaran secara *online* dengan keamanan dan kemudahan bertransaksi menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan pelanggan. Saat ini Prima Freshmart menyediakan sistem pembayaran online melalui *Internet Banking*, *M-Banking*, *Transfer* melalui ATM dan transaksi melalui *E-Wallet* seperti ShopeePay, Dana, OVO dan Gopay. Dengan adanya layanan transaksi digital ini diharapkan konsumen akan semakin puas atas layanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari kajian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan *Digital Payment* pada Prima Freshmart Durian Raya Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui atribut atau indikator apa saja yang perlu ditingkatkan Prima Freshmart agar penggunaan *Digital Payment* dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPI.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPI.