

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat, seiring dengan kebutuhan manusia yang semakin bertambah. Teknologi memegang peranan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Pada saat ini siapa yang tidak yang tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat seperti sekarang ini. Jaman telah berkembang dan semakin berkembang dan semakin canggih begitu pula dengan kita harus dapat mengikuti perkembangannya yang semakin modern, salah satunya teknologi berbasis internet ini yang mengalami perkembangan yang sangat cepat. Telah banyak orang yang memanfaatkan teknologi berbasis internet ini, salah satunya adalah di bidang perdagangan. Lalu muncul perdagangan dengan internet sebagai sarana berbisnis melalui transaksi *online*.

Internet sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, telah menyebarkan dan berkembang pesat dalam segala aspek kehidupan masyarakat di dunia. Tak terkecuali dalam bidang perekonomian. Menurut survei Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2016 pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta dari total populasi penduduk di Indonesia yaitu 256,2 juta orang, survei tersebut juga menyatakan bahwa pengguna internet berdasarkan usia 25 sampai 34 tahun adalah pengguna internet terbanyak dimana usia tersebut merupakan usia yang produktif, konsumtif, aktif dan kreatif. Dengan

adanya internet, penyampaian informasi secara cepat, luas dan akurat. Transaksi *online* merupakan salah satu hasil penerapan internet dalam bidang ekonomi.

Transaksi *online* mempermudah melakukan transaksi pembayaran yang tidak lagi konvensional melainkan dengan cukup tranfer antar bank. Tetapi ada juga beberapa situs *online* yang masih melakukan pembayaran dengan pembayaran yang konvensional yaitu COD (*cash on delivery*), yaitu dengan bertemu secara langsung antara penjual dan pemnbeli.

Kepercayaan (*trust*) merupakan suatu kendala dalam melakukan transaksi *online*, masih banyak masyarakat yang masih tidak percaya dalam melakukan transaksi secara *online*, hal itu menjadi kendala untuk para pelaku usaha berbasis *online*. Para pelaku harus memberikan pelayanan dan kualitas yang baik agar dapat menciptakan kepercayaan kepada masyarakat. Penting kepercayaan di suatu toko atau tempat dalam transaksi *online* sangat terasa oleh masyarakat sehingga tak jarang hal ini menjadi salah satu indikator utama akan kepuasan dan niat masyarakat untuk membeli suatu produk di tempat tertentu. Sebagai akibatnya perlu adanya rasa saling percaya antara pembeli dan penjual . Dimensi *trust* telah diidentifikasi sebagai pendorong utama kesetiaan pelanggan.

Tingkat kepercayaan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman di masa lalu, pengalaman positif yang konsisten di masa lalu dengan suatu pihak akan meningkatkan rasa saling percaya sehingga akan menumbuhkan harapan akan hubungan yang baik di masa yang akan datang. Faktor kepercayaan (*trust*) merupakan salah satu faktor kritis dalam melakukan transaksi *online*. Transaksi melalui internet tidak bisa berjalan tanpa adanya factor kepercayaan. Apalagi

pihak-pihak yang terlibat belum tentu bisa bertatap muka secara langsung. Faktor kepercayaan ini sangat sulit dibangun, tetapi sangat mudah sekali untuk dirusak. Oleh karena itu dibutuhkan tiga faktor utama dalam rangka membangun dan mempertahankan *trust*, yaitu kepuasan pelanggan, reputasi dan itikad baik pemasok, serta pengakuan dari pihak ketiga. Rasa percaya yang didapatkan oleh konsumen terhadap produk atau pelayanan yang diterimanya akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya.

Era digital saat ini, mengharuskan masyarakat untuk cerdas dapat memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam berinteraksi antara satu sama lain. Berbagai inovasi digital pada berbagai bidang membuktikan bahwa masyarakat juga turut andil dalam perkembangan zaman yang semakin modern. Berkembang pesatnya digitalisasi membuat instrumen transaksi digital berkembang dengan sangat pesat seperti kartu Debit/Kredit, *Electronic money* dan lain – lain membuat masyarakat dimudahkan dalam bertransaksi.

Oleh karena itu, pemahaman masyarakat dalam bertransaksi digital sangat diperlukan mengingat kemajuan teknologi yang serba digital seperti saat ini. Tetapi kurangnya sosialisasi dapat mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam bertransaksi digital. Akibat dari sosialisasi yang sedikit, maka pemahaman masyarakat dalam bertransaksi digital dan juga terhadap produk-produk transaksi *online* lainnya yang berbasis teknologi yang ditawarkan oleh pelaku transaksi *online* juga dapat dikatakan masih rendah. Pemerintah sebagai penyedia infrastruktur wajib memberikan sosialisasi dan mendukung masyarakat dalam bertransaksi digital.

dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara pelaku penyedia transaksi digital bahkan pemerintah.

Begitu pula kondisi yang terjadi di kota Pangkalpinang, dengan kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat, pemahaman masyarakat Pangkalpinang bisa dikatakan belum seperti di kota besar di Indonesia. Hal ini juga disebabkan oleh infrastruktur yang belum memadai. Dengan masyarakat bertansaksi digital maka akan memudahkan dan mendorong transaksi yang dilakukan sehari – hari tanpa harus membawa uang tunai yang banyak tetapi itu juga harus dibarengi dengan pengadaan infrastruktur yang dilakukan oleh pemerintah beserta pelaku bisnis yang mulai mencoba dengan transaksi digital.

Dengan mulai banyaknya masyarakat melakukan transaksi *online* diharapkan dapat meningkat pemahaman masyarakat bertransaksi digital .Tetapi dengan rendahnya tingkat pemahaman tersebut akan sulit untuk mewujudkan itu semua, karena transaksi masyarakat kota Pangkalpinang yang masih didominasi dengan uang tunai serta belum tumbuhnya kepercayaan masyarakat untuk melakukan transaksi digital.

Berdasarkan faktor diatas, fenomena yang terjadi menurut APJII (2016), peningkatan transaksi *online* sebesar 78 persen setiap tahunnya, teknis pembayaran berupa via atm (36,7%), bayar ditempat (14,2%), internet banking (7,5%), kartu kredit (2,5%), sms banking (1,6%) dan e-money (0,7%). Data ini juga menunjukkan 34,8% masyarakat melakukan transaksi *online* lebih dari 1 bulan sekali, itu artinya adanya peningkatan kepercayaan masyarakat berimbas terkait

mulainya pemahaman masyarakat bertransaksi digital. Khususnya di kota Pangkalpinang, transaksi online mulai mendapatkan pasar di kalangan masyarakat, walaupun pengiriman transaksi online jika toko online tersebut berada diluar provinsi dan membutuhkan biaya pengiriman dikarenakan melewati laut, bahkan tidak bisa melakukan transaksi COD dan melihat secara langsung produk atau hanya melihat dari gambar yang ada di toko online tetapi masih banyaknya sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pemahaman masyarakat bertransaksi digital serta kepercayaannya terhadap transaksi itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Intensitas Transaksi *Online* dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Pemahaman Masyarakat Kota Pangkalpinang Bertransaksi Digital.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat disusun suatu rumusan masalah. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh intensitas transaksi *online* terhadap tingkat pemahaman masyarakat kota Pangkalpinang bertransaksi digital?
2. Bagaimana Pengaruh *Kepercayaan* terhadap tingkat pemahaman masyarakat kota Pangkalpinang bertransaksi digital?

1.3 Batasan Masalah

Pada latar belakang dan identifikasi masalah telah dikemukakan masalah-masalah yang terjadi. Agar penelitian ini dapat dibahas secara tuntas dan terfokus, maka diperlukan pembatasan masalah. Berdasarkan uraian diatas, penelitian akan dilakukan terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi intensitas transaksi *online* dan kepercayaan terhadap tingkat pemahaman masyarakat bertransaksi digital.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mrncapai sasaran untuk memecahkan masalah, menangkap oportunit, memverivikasi fenomena dan menemukan teori baru terhadap tingkat pemahaman masnyarakat bertransaksi digital di Kota Pangkalpinang, dengan cara mengukur intensitas transaksi *online* dan *trust* masyarakat di Kota Pangkalpinang.

1.5 Kontribusi Penelitian

Riset yang baik harus mempunyai kontribusi atau manfaat kepada pemakai hasil riset. Pemakai riset dapat berkisar dari akademisi, praktisi, perusahaan, samapi ke pemerintahan. Dengan demikian kontribusi riset dapat didefinisikan sebagai manfaat yang diteliti berupa kontribusi teori, kontribusi praktek dan kontribusi kebijakan dari isu yang diteliti kepada pemakai riset.

1.5.1 Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, hasil dari riset dapat memperbaiki teori yang sudah ada, menjelaskan teori yang sudah ada ke fenomena baru atau menemukan teori baru terkait pemahaman masyarakat bertransaksi digital di Kota Pangkalpinang.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Secara Praktis, hasil dari riset dapat digunakan untuk diterapkan di praktek nyata atau paling tidak digunakan untuk memperbaiki yang ada dengan yang lebih baik mengenai Intensitas transaksi *online*, *trust* dan tingkat pemahaman masyarakat bertransaksi *online* di kota Pangkalpinang.

1.5.3 Kontribusi Kebijakan

Secara kebijakan, bagi regulator yang mengeluarkan kebijakan untuk kepentingan publik terkait transaksi *online*.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I: Pendahuluan

Merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini menjelaskan teori dan konsep teoritis yang terkait dengan topik penelitian dan dipergunakan sebagai dasar pemikiran dalam pengembangan berbagai hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III: Metodologi Penelitian

Menguraikan deskripsi dan variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Berisi penjelasan setelah diadakan penelitian. Hal tersebut mencakup gambaran umum objek penelitian hasil analisis data dan hasil analisis perhitungan statistik serta pembahasan.

BAB V : Penutup

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil perolehan setelah dilakukan penelitian. Selain itu, disajikan keterbatasan serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.