

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan ekonomi di era globalisasi saat ini, manusia semakin jeli dalam memenuhi kebutuhannya untuk mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. Apalagi di masa pandemi covid-19 seperti sekarang, banyak sekali perubahan pola perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik itu karena aturan pemerintah maupun kemauan dari diri sendiri untuk terhindar dari penularan covid-19.

Di Indonesia sendiri telah terjadi pergeseran dalam melakukan transaksi pembayaran dari tunai menjadi pembayaran non tunai. meski demikian, pembayaran tunai masih tetap dilakukan. Artinya ada penambahan metode dalam melakukan pembayaran untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, yang awalnya pembayaran tunai dengan menggunakan uang kertas, sekarang bisa melakukan pembayaran non tunai melalui uang elektronik seperti internet banking, mobile banking maupun *fintech*. Munculnya uang elektronik sendiri di latar belakang oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009. Di era 4.0 uang elektronik sudah dijadikan alat pembayaran yang sah oleh berbagai negara dimana uang tersebut tersimpan dalam media elektronik (Wijaya, 2018, seperti dikutip oleh Safina *at al.* 2021).

Perkembangan teknologi juga berperan penting dalam perkembangan peradaban saat ini, manusia sekarang sudah sangat bergantung dengan adanya internet dalam menjalankan kehidupan sehari-hari seperti berkomunikasi, belajar, berbelanja, bekerja dan termasuk melakukan pembayaran melalui internet. Pembayaran melalui internet inilah yang disebut transaksi uang elektronik. Bank Indonesia (BI) mencatat, nilai transaksi melalui uang elektronik mencapai Rp 29,23 triliun per oktober 2021, jumlah tersebut naik 5,80% dibanding bulan sebelumnya yang mencapai Rp 27,63 triliun. Bank Indonesia mengatakan, peningkatan transaksi uang elektronik tersebut seiring dengan maraknya belanja *online* selama pandemi seiring kemudahan sistem pembayaran digital. Kemudian jenis transaksi ini juga dianggap lebih aman dan minim kontak sehingga dapat mencegah penularan virus corona. Kemunculan pembayaran non tunai inilah yang memudahkan banyak orang untuk memilih metode pembayaran yang mereka butuhkan

baik itu konsumen, perusahaan besar maupun Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Nabil fresh merupakan salah satu UMKM yang ada di Depok, Jawa Barat. Nabil fresh sendiri menyediakan produk berupa buah-buahan segar, *frozen food* dan parcel buah. Selain penjualan di Kios *offline*, Nabil fresh juga menjual dan memasarkan produknya melalui media sosial. Meskipun banyak pesaing dalam jualan buah-buahan, tapi target penjualannya tidak hanya sebatas wilayah Depok saja, ada juga konsumen yang lokasinya di Jakarta, Bogor dan Bekasi. Untuk proses pemesanannya melalui pesan whatsapp dan pengirimannya menggunakan jasa layan antar yang ada di Indonesia saat ini. Berikut tabel omset penjualan Toko Nabil Fresh sepanjang tahun 2021:

Table 1.1 Omset Penjualan

NO	BULAN	OMSET PENJUALAN
1	Januari	Rp 87.144.000
2	Februari	Rp 83.315.000
3	Maret	Rp 73.314.000
4	April	Rp 63.682.000
5	Mei	Rp 35.151.000
6	Juni	Rp 43.268.000
7	Juli	Rp 52.408.000
8	Agustus	Rp 61.850.000
9	September	Rp 66.177.000
10	Oktober	Rp 57.099.000
11	November	Rp 44.377.000
12	Desember	Rp 34.431.000

Sumber : Toko Nabil Fresh

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa omset penjualan toko nabil fresh dari awal bulan Januari 2021-Desember 2021 fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Hal ini secara tidak langsung membuktikan bahwa kurangnya minat beli konsumen pada toko nabil fresh. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Mega Sarfika selaku pemilik Toko Nabil fresh mengatakan memang memang ada penurunan penjualan sejak pandemi covid-19. Konsumen cenderung mengalami perubahan kebiasaan dalam bertransaksi, salah satunya kendala saat konsumen melakukan transaksi pembayaran dengan toko Nabil Fresh ini, ada

beberapa konsumen datang ke toko namun lupa membawa uang tunai tapi ingin membayar menggunakan uang elektronik atau non tunai, tapi Toko Nabil Fresh hanya bisa menerima pembayaran melalui salah satu bank saja, sedangkan bank tersebut berbeda dengan bank yang digunakan konsumen yang artinya ada biaya transaksi antar bank, inilah yang memberatkan konsumen sehingga tidak jadi membeli. Oleh karena itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Nabil Fresh.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Masih adanya konsumen yang belum mengetahui adanya metode pembayaran non tunai.
2. Toko Nabil Fresh belum menyiapkan metode pembayaran yang bisa digunakan semua konsumen.
3. masih adanya komplain dari konsumen yang berhubungan dengan sistem pembayaran.
4. Belum adanya pencatatan terhadap metode pembayaran yang konsumen gunakan baik itu secara tunai maupun non tunai.
5. Situasi pandemi covid-19 yang mempengaruhi perubahan perilaku konsumen.
6. Pembayaran tunai akan meningkatkan penyebaran uang palsu.

1.3. Batasan Masalah

Dari masalah yang sudah diidentifikasi, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Toko Nabil Fresh, baik itu secara *offline* maupun *online*.
2. Penelitian ini hanya dibatasi pada konsumen yang membeli produk pada Toko Nabil Fresh.
3. Penelitian membatasi permasalahan yaitu pada metode pembayaran yang digunakan Toko Nabil Fresh apakah mempengaruhi keputusan pembelian konsumen atau tidak.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dituliskan diatas, adapun pokok permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah metode pembayaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen toko nabil fresh?
2. Seberapa besar pengaruh metode pembayaran terhadap keputusan pembelian konsumen toko nabil fresh?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah metode pembayaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen toko nabil fresh.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh metode pembayaran terhadap keputusan pembelian konsumen toko nabil fresh.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pelaku usaha, sebagai informasi dan masukan untuk toko Nabil Fresh dalam melakukan inovasi sistem pembayaran mengikuti perubahan perilaku konsumen.
2. Bagi Penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta menerapkan teori yang sudah didapat dalam bangku kuliah dalam praktek sesungguhnya khususnya di bidang manajemen pemasaran.
3. Bagi Akademik, mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah referensi dan wawasan khususnya di bidang manajemen pemasaran

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.