

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi telah mengubah cara konsumen dalam melakukan transaksi keuangan, tak hanya itu pertumbuhan ekosistem digital di Indonesia membuat layanan pembayaran digital atau digital *payment* menjadi pilihan sebagian besar masyarakat dalam melakukan transaksi digital. Di antara berbagai alternatif layanan pembayaran digital yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah *e-wallet* atau dompet elektronik. Dompet elektronik merupakan hasil inovasi yang ditujukan untuk memudahkan transaksi *cashless* atau nontunai yang bersifat elektronik dan dirancang untuk menyimpan data dan alat pembayaran (Asmaaysi, 2022).

Menurut Bank Indonesia, ada sebanyak 38 dompet elektronik telah mendapatkan izin resmi (Devita, 2022). Lebih lanjut, pada hasil riset bertajuk "*Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*" menunjukkan bahwa pengguna layanan dompet elektronik yang paling banyak digunakan konsumen di Indonesia yaitu Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay dan LinkAja (Dhanesworo, 2022). Sehingga objek pada penelitian ini adalah kelima layanan dompet elektronik tersebut.

1.1.1 Gopay



Gambar 1. 1. Logo Gopay

Sumber: Wikipedia (2019)

GoPay merupakan layanan *e-money* yang terdapat dalam aplikasi Gojek Indonesia. GoPay dapat digunakan untuk pembayaran semua layanan Gojek (GoRide, GoCar, GoSend, dll.) hingga transaksi nontunai di rekan usaha *offline* dan (Cermati, 2021). Dalam pantauan *DailySocial.id*, aplikasi Gopay memiliki fitur-

fitur yang disempurnakan dari sebelumnya. Fitur seperti transfer uang ke rekening bank, belanja via QRIS, tagihan untuk membayar berbagai tagihan dan melihat histori transaksi (Nabila, 2022)

1.1.2 Ovo



Gambar 1. 2. Logo Ovo

Sumber: Masvian (2020)

Ovo merupakan layanan dompet elektronik *smart financial apps* yang menawarkan berbagai transaksi di sejumlah mitra Ovo. Perusahaan ini merupakan besutan Grup Lippo yaitu LippoX. Ovo pertama kali diluncurkan pada Maret 2017 dan berada di bawah naungan PT Visionet Internasional (Idcloudhost, 2020). Fitur pada aplikasi ini terbagi menjadi lima menu utama, yaitu *home, deals, finance, wallet, dan history* (Sari, 2021).

1.1.3 Dana



Gambar 1. 3. Logo Dana

Sumber: Wikipedia (2020)

DANA merupakan layanan sistem pembayaran berupa uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, serta layanan pendukung lainnya, berbasis *mobile* yang dapat digunakan melalui perangkat telekomunikasi. DANA diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (“EDIK”) yang merupakan pemegang lisensi resmi dan telah memperoleh izin Uang Elektronik, Dompet Elektronik, Transfer Dana, dan Layanan Keuangan Digital (LKD) dari Bank Indonesia (Dana, 2023c). Fitur-fitur yang dimiliki oleh DANA seperti: *scan QR code*, transfer dan terima uang, bayar tagihan dan pembelian, tarik tunai, investasi emas, simpan kartu *nearby me, top up* pada mitra *offline*, *Dana Protection*, *Dana News*, *Dana Kaget*, dan sembunyikan saldo (Pradana, 2022).

1.1.4 ShopeePay



Gambar 1. 4. Logo ShopeePay

Sumber: Sukrensi (2022)

ShopeePay merupakan fitur layanan dompet dan uang elektronik yang berfungsi sebagai metode pembayaran dan untuk menyimpan pengembalian dana yang ditawarkan oleh Shopee yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi seperti: transaksi pada aplikasi atau situs Shopee, transaksi yang dilakukan di luar Shopee seperti di aplikasi atau situs Merchant, transaksi *offline* dengan Merchant yang menerima pembayaran melalui QRIS dan ShopeePay, dan menerima atau mentransfer pembayaran (Irvindya, 2022).

1.1.5 LinkAja



Gambar 1. 5. Logo LinkAja

Sumber: Sukalogo (2021)

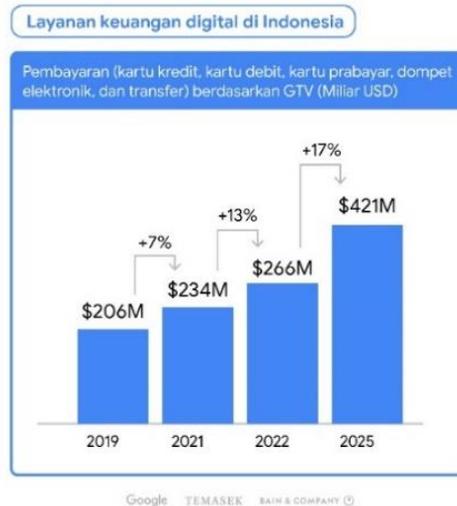
LinkAja merupakan penyedia jasa pembayaran berbasis server yang merupakan produk andalan dari PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan telah terdaftar di Bank Indonesia. Sejak 21 Februari 2019, Finarya secara resmi telah mendapat lisensi atau izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum dengan Sistem Keamanan Informasi (LinkAja, 2019). LinkAja saat ini menyediakan tujuh kategori yang disesuaikan dengan kebutuhan sehari-hari seperti; telekomunikasi,

beli/bayar tagihan, transportasi, kartu uang elektronik, keuangan, pajak dan retribusi dan lainnya (Fajrina, 2020).

1.2. Latar Belakang Penelitian

Fintech/FinTech atau *Financial Technology* merupakan hasil perpaduan jasa keuangan dan teknologi yang pada akhirnya akan mengubah model bisnis dari tradisional menjadi moderat, yang awalnya berbayar secara tatap muka dan memiliki sejumlah uang tunai, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik (Departemen Komunikasi, 2018). Wujud dalam fintech yaitu adanya sistem pembayaran yaitu *electronic wallet* atau dompet elektronik. (Finantier, 2021). *Electronic Wallet* atau Dompet Elektronik menurut Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia No 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (“PBI/18/2016”) adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran (Divisi Informasi Hukum & Komunikasi, 2021). Menurut hasil riset InsightAsia menunjukkan bahwa penggunaan dompet elektronik mengungguli metode pembayaran lainnya dengan persentase sebesar 74% yang digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan dan untuk metode pembayaran non tunai lainnya seperti transfer bank 24%, *Quick Response Code (QRIS)* 21%, *Paylater* 18%, kartu debit 17%, transfer *virtual account (VA)* 16% dan untuk metode pembayaran tunai sebesar 49% (Dhanesworo, 2022).

Dari hasil riset tersebut menunjukkan bahwa dompet elektronik mengungguli metode pembayaran lainnya dengan persentase 74% dari adanya keunggulan yang diperoleh dompet elektronik yang termasuk kategori metode non tunai membuat pertumbuhan pembayaran non tunai semakin meningkat setiap tahunnya hal tersebut sejalan dengan hasil riset *e-Conomy SEA (2022)* yang menunjukam adanya pertumbuhan pembayaran non tunai salah satunya yaitu dompet elektronik seperti pada gambar 1.6 dibawah ini.

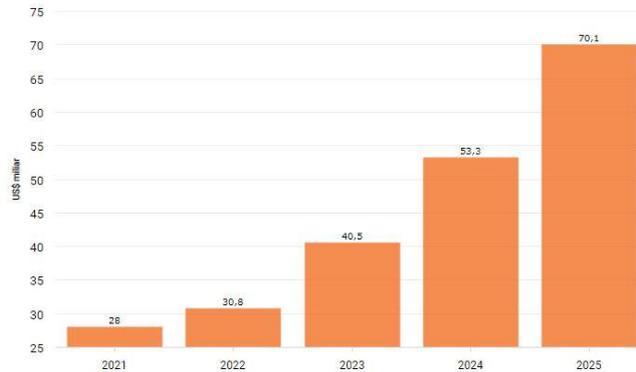


Gambar 1. 6. Grafik Layanan Keuangan Elektronik di Indonesia

Sumber: e-Conomy SEA (2022)

Google bersama dengan Temasek dan Bain & Co. menerbitkan kembali laporan *e-Conomy SEA 2022* tentang ekonomi digital di Asia Tenggara. Salah satu laporan tersebut menunjukkan pertumbuhan mengenai layanan keuangan digital. Dalam laporan tersebut sesuai dengan gambar 1.6 menunjukkan bahwa pembayaran tanpa uang tunai salah satunya yaitu dompet elektronik diperkirakan akan mencapai \$266 miliar pada tahun 2022, naik sebesar 13% dari tahun lalu dan merupakan nilai transaksi kotor (*gross transaction value*). Bahkan pada tahun 2025, diproyeksikan tumbuh sebesar 17% menjadi \$421 miliar (*e-Conomy SEA, 2022*).

Gambar 1.6 diatas merupakan pertumbuhan pembayaran tanpa uang tunai di Indonesia secara umum yang didalamnya terdapat metode pembayaran dompet elektronik dan untuk mengetahui lebih spesfik mengenai pertumbuhan dompet elektronik di Indonesia maka dapat dilihat pada gambar 1.7 dibawah ini.



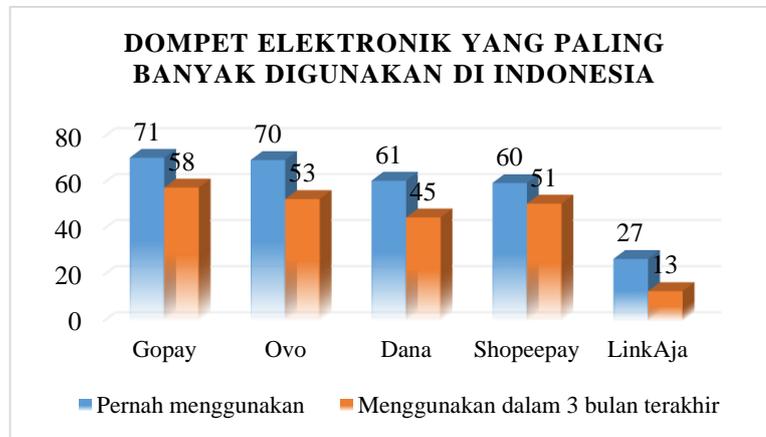
Gambar 1. 7. Proyeksi Nilai Transaksi Dompot Elektronik di Indonesia Tahun 2021-2025

Sumber: Pahlevi (2022)

Gambar 1.7 diatas merupakan hasil riset lembaga konsultan pemasaran yang berbasis di India yaitu RedSeer yang menunjukkan mengenai nilai transaksi dompet elektronik di Indonesia yang diproyeksikan dapat mencapai US\$70,1 miliar pada 2025. Nilai ini mencakup 55% dari total nilai transaksi dompet elektronik di kawasan Asia Pasifik. Pada 2020 nilai transaksi dompet elektronik Indonesia tercatat sebesar US\$17,8 miliar. RedSeer pun menilai tingkat pertumbuhan transaksi tahunan majemuk (CAGR) dompet elektronik Indonesia bisa mencapai 31,5% sampai 2025 (Pahlevi, 2022).

Merujuk pada laporan terbaru berjudul “*Glitch Payments Glitch*” menjelaskan setidaknya ada dua alasan mengapa jumlah pengguna dompet elektronik di Indonesia tinggi. Pertama, orang Indonesia cenderung puas menggunakan platform digital. Kedua, pemerintah mendorong masyarakat untuk menyesuaikan penggunaan dompet elektronik (Antara, 2022). Secara umum, InsightAsia mengidentifikasi lima faktor utama dompet elektronik banyak digunakan yaitu aman digunakan, saldo pelanggan terlindungi, mudah dan nyaman digunakan dalam bertransaksi, memiliki batas penggunaan bulanan gratis, dan dapat digunakan sebagai sarana membayar kebutuhan sehari-hari (Dhanesworo, 2022). Dengan kemudahan penggunaan dan berbagai layanannya yang menjadi faktor pendorong dompet elektronik ini semakin banyak digunakan masyarakat Indonesia membuat transaksi dengan alat pembayaran ini semakin meningkat

setiap harinya seperti pada gambar 1.8 dibawah menunjukkan persentasi pengguna dari kelima dompet elektronik yaitu Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay dan LinkAja.



Gambar 1. 8. Dompet Elektronik yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia

Sumber: Dhanesworo (2022)

Gambar 1.8 dalam survey InsightAsia yang bertajuk “*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*” menjelaskan bahwa GoPay merupakan layanan dompet elektronik yang paling banyak digunakan oleh konsumen sejak lebih dari lima tahun terakhir, dengan persentase pengguna mencapai 71% dan masyarakat tetap menggunakan dalam tiga bulan terakhir sebesar 58%. Posisi kedua ada Ovo dengan 70% pengguna dan 55% pengguna tiga bulan terakhir. Selain itu, Dana yang digunakan oleh 61 persen pengguna dan 45% pengguna dalam waktu tiga bulan, ShopeePay yang digunakan oleh 60 % pengguna dengan 51% pengguna dalam waktu tiga bulan dan yang terakhir LinkAja dengan persentase sebesar 27 persen pengguna dengan 13% pengguna dalam waktu tiga bulan terakhir (Dhanesworo, 2022).

Kelima dompet elektronik tersebut terus bersaing untuk memberikan layanan terbaik dan mengoptimalkan fitur yang tersedia agar mendapatkan lebih banyak pengguna. Dari layanan-layanan terbaik mereka terbukti dengan berkembangnya penggunaan layanan dompet elektronik. Dilansir dari hasil Riset InsightAsia menemukan kecenderungan penggunaan layanan dompet elektronik yang telah berkembang atau mengeluarkan layanan-layanan terbaru seperti

menyediakan riwayat transaksi dan fitur bayar belakangan atau *paylater*. Layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna dompet elektronik yaitu layanan pembayaran belanja di *e-commerce*, kemudian top-up pulsa telepon seluler, diikuti oleh transfer uang dalam platform dan bank, melihat riwayat transaksi, pesan kuliner, pembayaran tagihan rumah tangga dan *paylater* (Handayani, 2022). Berikut disajikan dalam Tabel 1.1 mengenai perbandingan beberapa layanan dan fitur dompet elektronik yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Tabel 1. 1. Perbandingan Layanan Dompet Elektronik

Layanan	Gopay	Ovo	Dana	ShopeePay	LinkAja
Pembayaran <i>E-commerce</i>	Terdapat 31 <i>e-commerce</i> yang menerima pembayaran via Gopay.	Terdapat 9 platform <i>e-commerce</i> terbesar di Indonesia yang menerima pembayaran via Ovo.	Terdapat 5 <i>e-commerce</i> yang menerima pembayaran via Dana melalui fitur DANA Biller.	Terdapat 2 <i>e-commerce</i> yang menerima pembayaran via ShopeePay.	Terdapat 4 <i>e-commerce</i> yang menerima pembayaran via LinkAja.
Layanan Top Up Pulsa	Layanan GoPulsa menyediakan tarif harga mulai dari Rp 1.000 hingga Rp 500 ribu sesuai operator.	Ovo menyediakan layanan top up pulsa mulai dari Rp5.000 hingga Rp1.000.000 bagi pengguna Ovo Premier.	Telkomsel, Indosat XL: mulai dari Rp 5.000. Kartu 3 mulai dari: Rp1.000	ShopeePay menyediakan pembelian pulsa dengan minimal Rp15.000 dan maksimal Rp1.000.000	LinkAja menyediakan pembelian pulsa mulai dari Rp5.000.
Layanan Transfer	• Untuk transfer saldo GoPay ke bank, terlebih dahulu upgrade akun GoPay-ke GoPay Plus.	• Transfer OVO ke sesama pengguna bank e bank hanya dapat dilakukan	• Transfer DANA ke rekening bank maupun ke sesama pengguna DANA hanya dapat dilakukan	• Transfer ShopeePay ke rekening bank hanya dapat dilakukan untuk akun	Transfer saldo ke Bank Himbara (Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, dan Bank BTN) dan

	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah minimum transaksi transfer ke bank adalah Rp10.000 • Setiap transaksi dikenakan biaya sebesar Rp2.500 	<ul style="list-style-type: none"> • untuk akun premier. • Nominal transfer (Min. Rp10.000, -) • Biaya admin Rp2.500 per transaksi • Transfer ke Akun Bank: Rp 2.500 per transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> • untuk akun DANA Premium • Biaya admin DANA Rp 4.500 dan 2.500 jika sudah menghabiskan biaya transfer gratis 10 kali atau transfer di bawah Rp 50.000 	<ul style="list-style-type: none"> • ShopeePay Plus. • Jumlah minimal untuk transfer ShopeePay ke bank adalah Rp 10.000 • Biaya admin transfer Shopeepay ke Bank Rp2.500 per transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> • BCA, CIMB Niaga, BSI, Permata Bank, Bank Danamon, dll dengan biaya admin Rp 1.000
Layanan pembayaran makanan	Gopay dapat digunakan untuk membayar layanan GoFood dan pembayaran makanan <i>offline</i> .	Ovo dapat digunakan untuk pembayaran layanan GrabFood dan pembayaran makanan <i>offline</i> .	Dana dapat digunakan untuk pembayaran layanan pesan antar makanan yaitu <i>Home Shopping</i> dan pembayaran makanan <i>offline</i> .	ShopeePay dapat digunakan untuk pembayaran layanan ShopeeFood dan pembayaran makanan <i>offline</i> .	LinkAja dapat digunakan untuk pembayaran layanan pesan antar makanan Digiresto dan pembayaran makanan <i>offline</i> .
Layanan Pembayaran Tagihan.	Layanan GoTagihan.	Layanan Bayar Tagihan	Layanan Manage bills	Layanan Tagihan	Layanan Bayar Tagihan
Fitur Riwayat Transaksi	Gopay menyediakan fitur Riwayat yang merekam segala transaksi.	Ovo menyediakan fitur History yang merekam segala transaksi.	Dana menyediakan fitur Riwayat yang merekam segala transaksi	Shopeepay menyediakan fitur Transaksi Terakhir yang merekam segala transaksi	LinkAja menyediakan fitur Riwayat yang merekam segala transaksi

Layanan <i>Paylater</i>	<i>PayLater,</i> GoPay Later	Ovo <i>PayLate</i> <i>r</i>	Dana <i>Paylater</i>	Shopee <i>Paylater</i>	LinkAja <i>Paylater</i>
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------	----------------------	---------------------------	----------------------------

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Tabel 1.1 merupakan olahan penulis berdasarkan dari berbagai sumber dengan dasar layanan-layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna dompet elektronik dan dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa kelima dompet elektronik tersebut saling bersaing dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dari segi layanan pembayaran di lansir dari situs GoPay (2020), *e-commerce* gopay memiliki paling banyak *e-commerce* yang menerima pembayaran via Gopay yaitu ada sebanyak 31 *e-commerce* seperti Adidas, AEON Indonesia, Akulaku, Alfacart.com, blibli.com, Decathlon, Eigerindo, Evermos, Eyelovin, Funsoft, Geulis.id, Gotix, Gramedia Digital, Gramedia.com, HIJUP, iLOTTE, JD.id, Lemonilo, Novelme, Periplus, RedDoorz, RupaRupa.com, SociaBuzz, Sociolla, Sophie Paris Indoneisa, The Body Shop Indonesia, Tiket.com, Tiketux, Watson, Zalora dan Zilingo. Untuk Ovo terdapat 9 platform *e-commerce* terbesar di Indonesia yang menerima pembayaran via Ovo seperti Bukalapak, JD.ID, Blibli, Bhinneka.com, Lazada, Sayurbox, Sociolla, Tiket.com dan Zalora (Mayasari, 2022). Selanjutnya untuk pembayaran *e-commerce*, dana mempunyai layanan yaitu Dana Biller yang memudahkan saat melakukan pembayaran transaksi di *e-commerce* dan terdapat 5 *e-commerce* yang menerima pembayaran via Dana melalui fitur DANA Biller yaitu Shopee, Tokopedia, JD.ID, Bli Bli, Sociolla (Dana, 2020). Selanjutnya yaitu ShopeePay, shopeePay adalah fitur layanan uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran *online* di aplikasi Shopee dan pada tahun 2020 ShopeePay membidik transaksi pembayar di platform *e-commerce* agrikultur TaniHub (Walfajri, 2020). Untuk transaksi di *e-commerce*, LinkAja bisa digunakan di Tokopedia, BliBli, Bukalapak, dan JD.id (LinkAja, 2023a).

Layanan yang paling banyak digunakan dalam penggunaan dompet elektronik selanjutnya yaitu layanan pembelian pulsa. Dilansir dari laman berita katadata (Fajri, 2022), menyebutkan bahwa Gopay memiliki layanan GoPulsa yang menyediakan pembelian pulsa dari berbagai provider seperti Tri, Axis, Smartfren,

Telkomsel, XL, dan Indosat Ooredoo dengan tarif harga mulai dari Rp 1.000 hingga Rp 500 ribu sesuai operator. Selanjutnya ovo menyediakan layanan top up pulsa mulai dari Rp5.000 hingga Rp1.000.000 bagi pengguna Ovo Premier (mediatechnow, 2021). Untuk Dana memiliki nominal pembelian pulsa seperti Telkomsel, Indosat XL mulai dari Rp5.000 sedangkan untuk kartu 3 bisa dari Rp1.000 (Jumanto, 2022). Pembelian pulsa melalui ShopeePay dengan minimal Rp15.000 dan maksimal Rp1.000.000 (Amin, 2022). Selanjutnya LinkAja, LinkAja menyediakan pulsa sampai yang paling terjangkau, mulai dari Rp5.000 (LinkAja, 2022a).

Layanan transfer yang disediakan oleh oleh dompet elektronik Gopay harus terlebih dahulu upgrade akun Gopay ke GoPay Plus dengan jumlah minimum transaksi transfer ke bank adalah Rp10.000 dan setiap transaksi dikenakan biaya sebesar Rp2.500 (Gopay, 2023b). Transfer OVO ke sesama pengguna hanya bisa dilakukan bila akun sudah premier dengan nominal transfer Minimal Rp10.000 dan biaya admin Rp2.500 per transaksi serta Transfer ke Akun Bank Rp 2.500 per transaksi (Fauzia, 2021). Transfer Dana ke rekening bank maupun ke sesama pengguna Dana hanya dapat dilakukan untuk akun Dana Premium dengan biaya admin Dana Rp 4.500 dan 2.500 jika sudah menghabiskan biaya transfer gratis 10 kali atau transfer di bawah Rp 50.000 (Shaid, 2022a). Transfer ShopeePay ke rekening bank hanya dapat dilakukan untuk akun ShopeePay Plus dengan jumlah minimal untuk transfer ShopeePay ke bank adalah Rp 10.000 dan biaya admin transfer Shopeepay ke Bank Rp2.500 per transaksi (Shaid, 2022b). Transfer saldo dari LinkAja ke Bank Himbara (Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, dan Bank BTN) dan BCA, CIMB Niaga, BSI, Permata Bank, Bank Danamon, dll dengan biaya admin Rp 1.000 (Ranti, 2022).

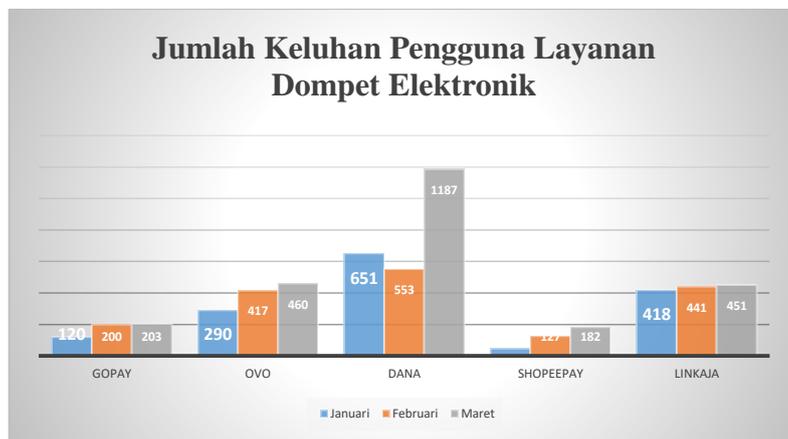
Dompet elektronik juga dapat digunakan untuk layanan pembayaran makanan seperti Gopay yang dapat digunakan untuk membayar layanan GoFood dan pembayaran makanan *offline* (Gopay, 2021). Ovo dapat digunakan untuk pembayaran layanan GrabFood dan pembayaran makanan *offline* (Grab, 2023). Dana dapat digunakan untuk pembayaran layanan pesan antar makanan yaitu *Home Shopping* dan pembayaran makanan *offline* (Kurniawan, 2020). ShopeePay dapat

digunakan untuk pembayaran layanan ShopeeFood dan pembayaran makanan *offline* (Kresnomurti, 2022a). LinkAja dapat digunakan untuk pembayaran layanan pesan antar makanan Digiresto dan pembayaran makanan *offline* (LinkAja, 2022c).

Selanjutnya dompet berlomba-lomba dalam memberikan layanan pembayaran tagihan, dilansir dari laman Gojek (2021) gopay dengan nama layanan GoTagihan pengguna dapat membayar Tagihan Listrik PLN, Cara Bayar Tagihan Multifinance, Tagihan BPJS Kesehatan, Tagihan PDAM. Tagihan Pajak & Retribusi, Tagihan Pascabayar dan tagihan KIR. Dilansir dari laman resmi Ovo (2021), Ovo dapat melakukan pembayaran tagihan berupa bayar listrik, PDAM, internet & TV kabel, streaming, biaya pendidikan sampai pajak PBB. Dengan dompet digital Dana, dapat melakukan pembayaran tagihan Listrik, Air, Internet, Telepon, Asuransi, BPJS, Cicilan, Kabel TV, Telepon Pasca-bayar (Laskito, 2019). Untuk ShopeePay dapat melakukan tagihan berupa Shopee *PayLater*. Shopee *Paylater* adalah layanan pinjaman yang disediakan oleh PT Commerce Finance (Aeni, 2021). LinkAja dapat melakukan pembayaran tagihan listrik, air, gas, telepon, internet, hingga asuransi (Fintek Karya Nusantara, 2019). Selanjutnya di lansir dari laman resmi Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay dan LinkAja kelima dompet elektronik tersebut memiliki fitur Riwayat Transaksi yang merekam segala transaksi. Selanjutnya fitur bayar belakangan atau *paylate*, Gopay memiliki fitur Gopay Later yang merupakan metode pembayaran *PayLater* di mana dapat memesan berbagai layanan Gojek kapan aja dan bayarnya cukup sekali di akhir bulan setelah gaji (Gopay, 2022). Ovo *PayLater* merupakan sebuah layanan aplikasi keuangan digital atau Fintech (*financial Technology*) yang dapat membeli barang kebutuhan terlebih dahulu dan membayarnya kemudian dengan tenggang waktu sekitar 30 hari setelah barang di beli (Siska, 2023). Selanjutnya Dana *PayLater*, DANA *PayLater* merupakan fitur *PayLater* terbaru dari DANA yang bekerja sama dengan marketplace Akulaku. Fitur ini dapat membantu pengguna DANA untuk menggunakan metode pembayaran cicilan dalam tenor 12 bulan (Yuliasuti, 2022). Shopee *PayLater* adalah layanan pinjaman yang disediakan oleh PT Commerce Finance. Dengan adanya layanan ini, maka dapat berbelanja di Shopee dan membayarnya nanti (Aeni, 2021). Untuk fitur LinkAja *PayLater*,

LinkAja bermitra dengan beberapa perusahaan seperti Kredivo, BRI Ceria, dan Indodana. Layanan terbaru ini bisa dipakai dengan mengkoneksikan akun mitra fitur *Paylater* dengan aplikasi LinkAja (LinkAja, 2020).

Penejelasan diatas merupakan perbandingan dari beberapa layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna dompet elektronik dan dengan begitu maka dapat dilihat bahwa terjadinya persaingan bisnis yang ketat dalam industri layanan dompet elektronik, layanan dompet elektronik harus mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada konsumen agar dapat mendorong konsumen untuk menggunakan layanan kembali. Kualitas layanan adalah sebuah standar untuk melihat apakah layanan yang disampaikan sudah memenuhi harapan konsumen atau tidak. Kualitas layanan bersandar pada kompetensi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan melampauinya. Namun kenyataannya, hingga saat ini kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan dompet elektronik masih belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya keluhan dari pengguna layanan dompet elektronik setiap bulannya seperti pada gambar 1.9 dibawah ini.



Gambar 1. 9. Jumlah Keluhan Layanan Pengguna Dompet Elektronik

Sumber: Data Diolah dari Playstore (2023)

Berdasarkan pada Gambar 1.9 yang penulis olah dengan mengambil data rating dan ulasan Januari 2023 hingga Maret 2023 yang bersifat kritis, yang merupakan bintang 1, 2, dan 3 di Play Store menunjukkan bahwa tiap layanan dompet elektronik rata-rata mengalami peningkatan jumlah keluhan. Mulai dari

Gopay yang mengalami peningkatan sebanyak 80 keluhan atau 66% pada bulan Februari, lalu mengalami peningkatan kembali sebanyak 13 atau 6,5% keluhan pada bulan Maret. Selanjutnya Ovo yang mengalami peningkatan sebanyak 127 atau 43,8% keluhan pada bulan Februari, lalu mengalami peningkatan kembali sebanyak 43 atau 10,3% keluhan pada bulan Maret. Lebih lanjut, Dana yang mengalami penurunan sebanyak 98 keluhan atau 15% pada bulan Februari, lalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebanyak 634 keluhan atau 114,6% pada bulan Maret. Selanjutnya ada ShopeePay yang mengalami peningkatan sebanyak 80 keluhan atau 170,2% pada bulan Februari, lalu mengalami peningkatan kembali sebanyak 55 keluhan atau 43,3% pada bulan Maret. Terakhir LinkAja yang mengalami peningkatan sebanyak 23 keluhan atau 5,5% pada bulan Februari, lalu mengalami peningkatan kembali sebanyak 10 keluhan atau 2,2% pada bulan Maret. Dari 3000 pengguna kelima layanan dompet elektronik yang menuliskan keluhannya di *Play Store* pada setiap dompet elektronik berikut disajikan pada tabel 1.2 beberapa cuplikan keluhan pengguna dari masing-masing layanan dompet elektronik yang tertera pada gambar 1.9 diatas.

Tabel 1. 2. Keluhan Pengguna Layanan Dompet Elektronik

Gopay	
<i>Efficiency</i>	Tidak bisa login udah coba di perbaharui juga tidak bisa di akun itu ada saldo saya gimana ini mohon kejelasannya
<i>Fulfillment</i>	Karena butuh withdraw upgrade ke Gopayplus, tapi prosesnya lama sudah hampir 30jam dari yg dijanjikan sampai 1x24jam. Persyaratan sudah dipenuhi semua, jadi malas naruh duit di Gopay.
<i>System availability</i>	Tolong kenapa setelah update tidak bisa transfer dan tarik uang di BCA?
<i>Privacy</i>	Awas hati-hati apk penipuan setiap transfer ke bank selalu nyangkut saldo saya dan tidak bisa di batalkan kan aneh, alasannya menunggu pihak bank padahal di putarkan dulu mungkin duit nya biar profit..Hati-hati aplikasi ini
<i>Responsiveness</i>	Top up Gopay tapi saldo tidak masuk saldo ATM sudah terpotong sudah komplain tapi respon nya lama banget malah laporan saya ditutup.
<i>Compensation</i>	Maaf admin, kenapa kompensasinya tidak sesuai dengan harga nya, malah lebih murah dari harga normal nya.

(bersambung)

(sambungan)

<i>Contact</i>	Saldo ditahan, CS tidak ada respon. Tidak ada penyelesaian. Sangat menyepelkan customer. Bagi kalian mungkin uang segitu kecil ya sampe gampangin banget. Luar Biasa.
Ovo	
<i>Efficiency</i>	Parah susah login loading terus tidak masuk-masuk!
<i>Fulfillment</i>	Promo cashback tapi bohong sudah 5 hari tidak ada masuk emang dasar bohong, lebih baik uninstal aja. Daripada di php.
<i>System availability</i>	Diupdate sudah diinstal ulang sudah tapi mau ngisi pulsa/kuota smpe sekarang tidak bisa-bisa.
<i>Privacy</i>	Duit transfer di potong.tapi duit tidak masuk. Aplikasi korup..proses secepat nya balikin duitnya
<i>Responsiveness</i>	Transfer ke rekening bank tidak masuk masuk. Email CS no respon.paraaaah!!!
<i>Compensation</i>	Saya bukan pengguna baru, sudah sering melakukan transaksi melalui Ovo. Menurut saya mereka curang, pelayanan yg buruk, manajemen tidak pintar kasus nya adalah struk dan keterangan terkirim sudah keluar saat saya mengirim dana, tapi ternyata penerima komplain karena ternyata dana belum masuk hampir sebulan dana nya baru benar-benar terkirim. Setelah apa yg terjadi, tidak ada kompensasi atas kerugian waktu yang saya alami.
<i>Contact</i>	Saya pernah kena penipuan via Oppo (hp kakak saya di hack lalu pinjam uang) 2 menit setelah transaksi saya baru tau kalau itu penipuan. Saya langsung telepon CS Ovo untuk dibekukan uangnya. Tapi no respon, tidak ada tindak lanjut, mengecewakan.
Dana	
<i>Efficiency</i>	Aplikasi banyak bug salah satunya di deteksi wajah, selalu gagal padahal cahaya sangat cukup dan pas dibingkai aneh.
<i>Fulfillment</i>	Untuk promo-promo selalu bohong dan tidak sesuai dgn yang dipromokan (2 kali kejadian saat saya order tiket di Tix.id pakai Dana karena ada promo tetapi tidak mendapatkan promonya dan sudah di laporkan di fasilitas Dana komplain akan tetapi tidak ada jawaban dan respon).
<i>System availability</i>	Min kenapa saya mau minta kode OTP loadingnya lama sekali,,bukannya update tambah bagus malah tambah ngebug,,mohon diperbaiki bugnya min
<i>Privacy</i>	Keamanan nih apk tidak jelas banget masa tiap buka Dana saldo selalu kepotong di cek riwayat pengeluaran tidak ke detect saldo yg keluar. Mau transaksi saldo sudah pas malah kepotong, aneh banget nih Dana
<i>Responsiveness</i>	Kecewa sekali transfer ke bank katanya tidak dikenakan biaya tapi nyatanya saldo saya tetep kepotong. Sudah dilaporkan tapi slow respon dan tidak ada solusinya

(bersambung)

(sambungan)

<i>Compensation</i>	Saldo saya tidak kembali seperti semula sudah ke2 kalinya padahal sudah saya batalkan transaksinya saldo saya tidak kembali transaksinya juga tidak masuk
<i>Contact</i>	Parah susah banget buat di hubungi, saldo saya sampai sekarang belum masuk saya pun sudah chat lewat WhatsApp langsung, namun tetap tidak ada respon.
Shopeepay	
<i>Efficiency</i>	Lemottttt!! Masa terus terusan aja "memuat 0%". Login-logout sudah, hapus cache sudah, update sudah. Tapi tetep aja tiap mau pembayaran lewat spay "memuat 0%"
<i>Fulfillment</i>	Katanya transfer gratis lewat Shopeepay 10x sebulan. Ini baru 6 x sudah tidak gratis lagi. Aneh aplikasinya.
<i>System availability</i>	Sudah saya perbaharui beberapa kali masih saja tidak bisa di buat transfer Shopeepay.mengkonfirmasi pembayaranpun terjadi kesalahan terus.
<i>Privacy</i>	Mulai uninstal aja aplikasi ini. Baru topup Shopeepay, dan jumlah lumayan besar. Tiba-tiba akun tidak bisa login/FO2. Tindak lanjut dari CS sama aja, tidak ada perubahan. Saldo hilang!
<i>Responsiveness</i>	Kecewa sih sama sistem <i>Spaylater</i> , padahal udah bayar sisa tagihan 3 bulan terakhir tepat waktu gara-gara sistem eror belum terkonfirmasi pembayaran sudah bolak balik ke customer servis belum juga di proses.
<i>Compensation</i>	Awalnya saya senang pakai Shopee <i>paylater</i> , tapi semenjak Shopee saya di bajak orang tidak bertanggung jawab, tiba-tiba saya tidak bisa akses dan ternyata tagihan shopee jadi 4 jutaan dari transaksi my telkomsel yang entah siapa punya begitu bisa di buka malah pin salah dan di suruh ganti, merasa shock lihat tagihan dan anehnya Shopee mengabulkan transaksi yang tidak masuk akal. Saya sudah tidak mau lagi pakai aplikasi ini, selamat tinggal.
<i>Contact</i>	Pelayanan buruk, tiba-tiba <i>Spaylater</i> nonaktif katanya data tidak sesuai.di telepon tidak bisa kasih penjelasan hanya nunggu dan tidak ada batas waktu.
LinkAja	
<i>Efficiency</i>	Riset pin tidak bisa jaringa bagus tapi menyalakan jaringan
<i>Fulfillment</i>	Biasanya saya jual pulsa disini Rp0 biaya admin. Tadi mau klik pembelian katanya Rp0 biaya admin. Ternyata setelah di buat pemesanan pulsa nya malah keluar biaya adminnya. Padahal saya jual pulsa cuman ngambil untung Rp1.000 rupiah aja. Sekarang biaya admin kenanya lebih lebih dr Rp1000 rupiah.
<i>System availability</i>	Sering eror, menu tiba-tiba hilang sendiri, mau top up malah tidak bisa
<i>Privacy</i>	Aplikasi yang memakan saldo pengguna LinkAja riwayat transaksi pending sudah sekian lama nunggu mala saldo hilang tidak kembali dan tidak ada riwayat transaksi.

<i>Responsiveness</i>	Buat admin tolong dong kalau ada keluhan kesah fast respon. Lewat livechat kenapa slow respon.
<i>Compensation</i>	Transaksi saya pending tapi saldo aku tungguin tidak kunjung kembali tidak seperti e <i>wallet</i> sebelah pending lebih dari 10 menit dapat kompensasi 50k
<i>Contact</i>	CS, Email, dan LiveChat tidak ada yang bisa dihubungi. Bahkan seharian dicoba tetap tidak ada respon. Bukan masalah antrian penuh, lebih seperti dibiarkan oleh pihak LinkAja.

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Berdasarkan pada data diatas, jumlah keluhan dari masing-masing layanan dompet elektronik yang masih terus meningkat dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing layanan dompet elektronik masih belum maksimal. Tjiptono & Chandra (2020:100) menjelaskan bahwa pelayanan dengan kualitas yang tinggi maka akan berdampak pada kinerja suatu bisnis. Indrasari (2019:82) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi dari pelanggan selain itu dalam bukunya menjelaskan bahwa kualitas layanan yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen merupakan hal yang terpenting dalam bertahan menghadapi persaingan yang ketat ini.

Dengan melihat layanan yang diberikan tidak jauh berbeda dari kelima dompet elektronik tersebut sehingga memunculkan persaingan diantara kelima dompet elektronik tersebut maka dibutuhkannya *positioning* untuk memenangkan pasar dan mengetahui posisi dari kelima dompet elektronik tersebut. *Positioning* dalam penelitian ini didasarkan pada *e-service quality* melihat bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh kelima dompet elektronik tersebut belum optimal dan mengingat dompet elektronik memberikan kualitas layanan kepada konsumen sudah sepenuhnya berbasis digital, sehingga model pengukuran yang digunakan adalah *e-service quality*. Dari hasil *positioning* ini dapat membantu layanan untuk mengetahui posisi kompetitifnya dan melihat bagaimana *e-service quality* yang diberikan kepada konsumennya, sehingga layanan dapat memutuskan *e-service quality* mana yang akan lebih ditingkatkan dan mana yang akan dipertahankan untuk dijadikan strategi bagi perusahaan agar dapat menarik dan memahami keinginan serta kebutuhan konsumen dalam menghadapi persaingan yang ketat

dalam industri dompet elektronik mengingat bahwa *positioning* merupakan salah satu strategi untuk memenangkan persaingan Tjiptono & Chandra (2020:207). Hal tersebut yang mendasari peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Positioning Layanan Dompet Elektronik di Indonesia Berdasarkan E-Service Quality**”

1.3. Perumusan Masalah

Dari pertumbuhan pembayaran digital dan nilai transaksi dompet elektronik di Indonesia yang semakin meningkat hingga pada tahun 2025 membuat industri dompet elektronik di Indonesia terus bersaing memberikan layanan-layanan terbaik mereka untuk mendapatkan lebih banyak pengguna dan memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kenaikan pertumbuhan pembayaran digital dan transaksi dompet elektronik yang membuat persaingan dompet elektronik di Indonesia semakin ketat dalam memberikan layanan terbaik mereka maka dibutuhkannya pemetaan *positioning* dari kelima dompet elektronik tersebut guna mengetahui bagaimana *positioning* dari kelima dompet elektronik tersebut dan memenangkan persaingan di pasar. Dengan adanya persaingan yang ketat ini, dompet elektronik harus mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik agar dapat mendorong konsumen untuk terus menggunakan layanannya kembali. Namun terdapat fakta bahwa hingga saat ini kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan dompet elektronik masih belum optimal di tengah persaingan yang ketat ini. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya keluhan dari pengguna kelima layanan dompet elektronik setiap bulannya seperti yang tertera pada gambar 1.9 dan Tabel 1.2.

Sehingga, diperlukan *positioning* dari dimensi *e-service quality* untuk masing-masing kelima dompet elektronik tersebut agar dapat mengetahui *positioning* dari kelima dompet elektronik dari dimensi *e-service quality*. Dengan menggunakan *positioning*, dapat membantu layanan untuk mengetahui posisi kompetitifnya dan melihat bagaimana *e-service quality* yang diberikan kepada konsumennya, sehingga layanan dapat memutuskan dimensi dari *e-service quality* mana yang akan lebih ditingkatkan dan mana yang akan dipertahankan untuk dijadikan strategi bagi perusahaan agar dapat menarik dan memahami keinginan

serta kebutuhan konsumen dalam menghadapi persaingan yang ketat dalam industri dompet elektronik.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti akan meneliti lebih lanjut *positioning* dompet elektronik di Indonesia dengan menggunakan dimensi *e-service quality*, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact* dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *positioning* dompet elektronik di Indonesia berdasarkan dimensi *e-service quality*?
2. Bagaimana gambaran persaingan dari kelima layanan dompet elektronik tersebut?
3. Layanan dompet elektronik mana yang paling unggul berdasarkan pemetaan *positioning e-service quality* yang telah dilakukan?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian. Sehingga terbentuk tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran *positioning* dompet elektronik di Indonesia berdasarkan dimensi *e-service quality*.
2. Untuk mengetahui gambaran persaingan dari kelima layanan dompet elektronik tersebut.
3. Untuk mengetahui layanan dompet elektronik mana yang paling unggul berdasarkan pemetaan *positioning e-service quality* yang telah dilakukan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi layanan dompet elektronik dalam melakukan pengambilan keputusan dan menyusun strategi yang efektif di masa depan berdasarkan *positioning* yang telah diperoleh untuk dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan *e-service quality* setiap layanan.

1.5.2. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak dan melengkapi keilmuan dibidang pemasaran terutama mengenai pentingnya memberikan *e-service quality* yang baik untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Di sisi

lain, dengan adanya penelitian ini maka dapat dimanfaatkan sebagai pembandingan bagi penelitian-penelitian lain di masa yang akan datang.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Masing-masing bab membahas hal-hal berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Berikut merupakan gambaran umum masing-masing bab.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi dari bab ini merupakan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori dari umum sampai ke khusus, disertai dengan penelitian terdahulu. Bab ini juga berisi kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan mengenai pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel (untuk kuantitatif)/situasi sosial (untuk kualitatif), pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan secara sistematis hasil dan pembahasan sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub bab judul tersendiri. Bab ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan jawaban dari pertanyaan penelitian dan saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.