

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Asean yang memiliki tingkat pertumbuhan *e-commerce* paling tinggi adalah Indonesia hal itu dikarenakan banyaknya pengusaha yang memperluas bisnisnya secara daring dalam kurun waktu terkahir ini. *e-commerce* memiliki perkembangan yang pesat diorong adanya peningkatan belanja secara daring di Indonesia(Romindo dkk., 2019). *E-commerce* adalah model bisnis berbasis *platform* online yang memungkinkan konsumen melakukan transaksi pembelian elektronik. *E-commerce* juga mempunyai dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi. Semua orang memiliki kesempatan untuk memulai bisnis tanpa adanya hambatan (Haryanti dan Pribadi, 2019).

Salah satu komponen penting dalam dunia bisnis *e-commerce* adalah yaitu sistem pembayaran atau sering disebut juga dengan *payment gateway* yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran secara online. *Payment gateway* merupakan infrastruktur untuk mengonfirmasi bahwa pertukaran semacam itu terjadi tanpa kekhawatiran dan untuk memastikan bahwa keamanan bersama atas sistem elektronik tetap terjaga (Rizki dkk., 2022). Sistem seperti itu akan membantu mengamankan pembelian beserta informasi transaksi seseorang. *Payment gateway* melindungi informasi transaksi dengan mengunci informasi pribadi, berupa detail kartu kredit/debit,

agar menjamin informasi ditransfer dengan aman antara konsumen dan pemroses transaksi. Setiap pertukaran online harus melalui *gateway* transaksi terkelola (Hassan dkk., 2020). Akan tetapi, terdapat berbagai macam platform *payment gateway* yang tersedia untuk saat ini, dan masing – masing dari platform *payment gateway* tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan dalam hal kinerja, biaya, fasilitas dan lain sebagainya. Jadi sangat dibutuhkan untuk mengetahui jenis *platform payment gateway* untuk bisnis *e-commerce* dari suatu toko atau perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Analytical Network Process (ANP) merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini sebagai alat bantu dalam menentukan *platform payment gateway* yang paling cocok dan sesuai untuk bisnis *e-commerce* dari suatu toko atau perusahaan (Agrawal dkk., 2020). ANP adalah sebuah metode analisis keputusan yang mempertimbangkan interdependensi antara kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan. ANP sendiri ialah *update* dari AHP. Selain struktur hirarki, hubungan antar kriteria juga diperhatikan didalam metode ANP (Kheybari dkk., 2020).

Dalam mengembangkan aplikasi *e-commerce* dengan *platform payment gateway* yang optimal, penggunaan metode ANP akan memberikan keuntungan untuk mengoptimalkan kriteria dalam pemilihan dari sekian banyaknya *platform payment gateway* maka akan ditentukan keputusan untuk platform apa yang paling sesuai dan cocok dengan kebutuhan bisnis *e-commerce* pada suatu toko atau perusahaan. Sebagai tambahan, penelitian ini juga memanfaatkan aplikasi *Super Decision* sebagai alat bantu untuk

menerapkan metode ANP dalam pemilihan *platform payment gateway* yang paling cocok dan sesuai dengan kebutuhan *e-commerce* suatu toko atau perusahaan yang akan diintegrasikan pada aplikasi *e-commerce* berbasis web. Menurut (Narendro dan Wisjhnuadji, 2019) *Super Decision* adalah salah satu *software decision support system* yang dapat membantu pengguna dalam mengolah data dan menerapkan metode analisis keputusan.

Jadi, *website e-commerce* bukan hanya sekedar kebutuhan dari penjual melainkan kebutuhan pelanggan pun turut perlu diperhatikan, terutama dari segi transaksi yang sangat penting bagi penjual maupun pelanggan. Maka dari itu diperlukan pemilihan *platform payment gateway* terbaik, bukan hanya itu melainkan harus juga sesuai dengan kebutuhan dan keperluan dari suatu toko atau perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian konteks diatas maka didapati rumusan masalah yaitu: Bagaimana cara menentukan *Payment Gateway* yang cocok untuk *e-commerce* SMKN SPP Lampung?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus maka memerlukan pembatasan masalah yang dilakukan yaitu: Memiliki beberapa kriteria dan sub-kriteria dalam melakukan penilaian seperti Biaya (Biaya Transaksi, Biaya Integrasi, Biaya Layanan), Fitur (Jenis Metode Pembayaran, Pengembalian Uang, Kecepatan

Transaksi), Kemudahan Penggunaan (Kemudahan Integrasi, Pelayanan Penggunaan).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah memilih *platform payment gateway* yang sesuai pada *e-commerce* SMKN SPP Lampung berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode ANP.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam riset ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna

Membantu untuk mengetahui kriteria dalam memilih *Payment Gateway* terbaik untuk aplikasi *e-commerce* SMKN SPP Lampung.

2. Bagi Penulis

Memperbanyak ilmu, pengetahuan, serta kepandaian bagi penulis dalam menentukan kriteria dan alternatif dalam memilih *Payment Gateway* sebagai bekal ketika di luar Universitas Teknokrat Indonesia.

3. Bagi Universitas

Menunjang mengatasi permasalahan masyarakat, sebagai bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam memanfaatkan komputer.