

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WISATAWAN CHINA MELAKUKAN *FINTECH PAYMENT* DI BALI (Studi Kasus : Penggunaan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta)

Ni Luh Putri Utari Cahyani¹, I Made Kusuma Negara², I Ketut Suwena³

¹Email: putriutari0910@gmail.com

Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

²Email: kusuma.negara@unud.ac.id

Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

³Email: suwenaketut31@gmail.com

Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: WeChat Pay is a Chinese payment platform that makes it easy for users to make mobile phone payments using the Quick Response Code (QR) technology in cooperating merchants. The purpose is to know the characteristics and factors that influencing Chinese tourists doing payment transactions using WeChat Pay in Bali by taking case studies at Discovery Shopping Mall Kuta, and the sample is Chinese tourist who has made a payment transaction using WeChat Pay at Discovery Shopping Mall Kuta. Sampling technique using purposive sampling on 110 respondents. Data collection techniques were conducted in several ways, including: observation, questionnaires, interview, literature study, and documentation. Data analysis techniques done with several stages, including: validity test, reliability test, and factor analysis. The result is there are seven factors that influence the decision of the China's tourist to make a payment transaction using WeChat Pay at Discovery Shopping Mall, including: (1) ease of various transaction activities, (2) increase efficiency, (3) the cost of charge, (4) ease of using/operation, (5) ease of understanding and learning, (6) improve performance, and (7) user satisfaction. The results of factors analysis is ease of work becomes the most dominant factor. This factor consists of several variables, including: Ease of various transaction activities, improve accessibility, availability of payments, and transaction capabilities.

Abstrak: WeChat Pay adalah platform pembayaran asal China yang memudahkan pengguna melakukan transaksi pembayaran melalui ponsel menggunakan teknologi Kode Quick Response (QR) di merchant – merchant yang bekerjasama. Tujuan untuk mengetahui karakteristik dan faktor-faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Bali dengan mengambil studi kasus di Discovery Shopping Mall Kuta, dengan sampel yaitu wisatawan China yang pernah melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan 110 orang responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya: observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan beberapa tahap, diantaranya : uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis faktor. Hasil menunjukkan bahwa terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall, diantaranya: (1) mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, (2) meningkatkan efisiensi, (3) adalah pengenaan biaya, (4) kemudahan penggunaan/pengoperasian, (5) kemudahan untuk dipahami dan dipelajari, (6) meningkatkan kinerja, dan (7) kepuasan pengguna. Hasil analisis faktor adalah faktor kemudahan pekerjaan menjadi faktor yang paling dominan. Faktor ini terdiri dari beberapa variabel, diantaranya : mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, meningkatkan aksesibilitas, ketersediaan pembayaran, dan kapabilitas transaksi.

Keywords: analysis factor, chinese tourist, discovery shopping mall, wechat pay.

PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, segala aktivitas masyarakat tidak terlepas dari penggunaan teknologi. Hampir semua sektor telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk melakukan inovasi, tidak terkecuali pada sektor keuangan yaitu *Financial Technology (FinTech)*. Menurut *The National Digital Research Centre (NDRC)*, fintech merupakan suatu inovasi pada sektor keuangan dengan mempermudah penggunaannya dalam melakukan transaksi keuangan. Sedangkan menurut Bank Indonesia (2017), fintech adalah fenomena perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan dalam menghasilkan produk dan layanan pada sistem keuangan serta memberikan dampak pada stabilitas moneter dan stabilitas sistem keuangan. Dalam beberapa tahun terakhir, pengguna Fintech diseluruh dunia mengalami peningkatan karena dipicu oleh semakin meningkatnya penggunaan smartphone dikalangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka termasuk hadirnya layanan keuangan yang berbasis digital. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

Perkembangan *financial technology* yang sangat pesat di China dengan fenomena mobile payment. Sistem pembayaran berbasis server, Alipay dan WeChat Pay menjadi sistem pembayaran nomor satu di China dibandingkan dengan sistem pembayaran yang lain. Sistem pembayaran ini hanya dengan scan barcode dalam melakukan transaksi pembayaran. Perkembangan *e-commerce* dan *social platforms* di China, WeChat Pay memiliki 600 juta lebih pengguna, lebih banyak jika dibandingkan dengan Alipay milik Alibaba *E-Commerce* dengan 520 juta pengguna. Karena alasan ini, WeChat Pay memiliki posisi yang lebih baik daripada Alipay di China. (*China Tech Insights*, 2017).

Menjamurnya wisatawan asal China ini diikuti dengan fenomena maraknya penggunaan layanan pembayaran non-tunai berbasis aplikasi seperti WeChat Pay untuk transaksi pembayaran di Bali (Erwin Haryono, 2018). Berdasarkan data BPS Provinsi Bali tahun 2018, jumlah wisatawan China yang berkunjung ke Bali mengalami peningkatan setiap tahunnya, hingga pada tahun 2017 mampu mengungguli Amerika dengan jumlah kunjungan sebanyak 1.356.412 orang. Setelah China, kunjungan wisatawan Australia memberikan kontribusi sebanyak 1.062.039 orang, India 264.516 orang, Jepang 249.399 orang, Inggris 240.633 orang, Amerika Serikat 189.814 orang, Perancis 176.170 orang, Jerman 176.470, Korea Selatan 161.765 orang dan Malaysia 165.396 orang. (BPS Provinsi Bali, 2018). Meningkatnya kunjungan wisatawan asal China ke Bali tersebut terjadi berkat berbagai faktor,

salah satunya semakin baiknya hubungan kerja sama antara pemerintah China dengan Indonesia, khususnya Bali. Selain itu terobosan yang dilakukan perusahaan penerbangan Nusantara, yakni Garuda Indonesia dengan memusatkan perhatiannya terhadap lintasan penerbangan Tiongkok-Denpasar, Bali pergilang (PP). Dengan adanya angkutan udara relatif lancar menyebabkan angka peningkatan kunjungan turis asing asal China ke Bali meningkat cukup signifikan (Adi Nugroho, 2018).

Diawali pada bulan Maret 2018 wisawatan China yang berkunjung ke Bali lebih prefer menggunakan alat pembayaran WeChat Pay dibandingkan membawa uang cash. Transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay telah memiliki izin operasi di Indonesia karena WeChat Pay telah menggandeng PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai bank settelmen sehingga setiap transaksi melalui WeChat Pay (PJSP asing) di Indonesia harus melewati bank tersebut terlebih dahulu. Dengan begitu, dana yang masuk dan ada devisa yang dihasilkan untuk Indonesia. Aplikasi WeChat, termasuk layanan WeChat Pay telah meluncur pada lebih dari 15 negara. Layanan pembayaran seluler ini telah memudahkan banyak orang untuk memesan makanan, taksi, transfer uang, dan belanja online (Kantor Bank Indonesia Denpasar, 2019).

Sebagai destinasi utama pariwisata di Indonesia, Bali merupakan salah satu pulau dengan paling banyak menggunakan WeChat Pay. Menurut survei Bank Indonesia (BI), ada sekitar 1.800 lokasi usaha yang menggunakan WeChat Pay sebagai alat untuk bertransaksi di seluruh Indonesia (Kantor Bank Indonesia Denpasar, 2018). Salah satu pusat perbelanjaan yang banyak dikunjungi oleh wisatawan China dan menyediakan fitur pembayaran pada aplikasi pesan instan buatan Tencent Holdings tersebut adalah Discovery Shopping Mall di Jalan Kartika Plaza, Kuta. Kompleks belanja milik Artha Graha Group ini berada di jantung pariwisata Bali, persis di pinggir Pantai Kuta. Turis-turis berwajah China mendominasi toko-toko di mall empat lantai ini seperti kafe, toko souvenir, toko pakaian, atau toko serba ada (toserba) di Discovery Shopping Mall Kuta.

Kajian terkait dengan faktor – faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay belum pernah dilakukan sebelumnya di Bali. Hal ini yang mendasari peneliti tertarik mengkaji mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan

Wechat Pay di Bali dengan mengambil lokasi di Discovery Shopping Mall Kuta Bali.

METODE

Pengumpulan data dilakukan di Discovery Shopping Mall Kuta. Adapun alasan dalam memilih lokasi di Discovery Shopping Mall yaitu dikarenakan banyaknya wisatawan China yang berbelanja di pusat perbelanjaan ini. Discovery Shopping Mall adalah pusat perbelanjaan yang menawarkan *life style experience* dari *fashion*, restoran, dan lebih dari 150 *merchant* yang sebagian besar telah menyediakan fasilitas pembayaran menggunakan WeChat Pay. Variabel yang digunakan berdasarkan teori *technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), manfaat yang dirasakan (*perceived of usefulness*), pengguna secara aktual (*actual use*), minat pengguna (*behavioral intention to use*), keamanan (*security*), dan nilai harga (*price value*). persepsi, dan faktor sikap. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 110 responden. Teknik Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis faktor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Wisatawan China

Karakteristik wisatawan China yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta, didapatkan hasil bahwa wisatawan China yang berkunjung sebagian besar berjenis kelamin laki – laki, wisatawan China dominan memiliki status belum menikah, berusia 21 sampai 30 tahun, wisatawan China didominasi memiliki tingkat pendidikan S1 dan berstatus karyawan swasta, wisatawan China cenderung tertarik untuk berlibur dengan durasi 2 sampai 3 hari dengan menggunakan paket tour, tujuan utama saat berkunjung ke Bali adalah berlibur, wisatawan China mayoritas berkunjung dengan keluarga, wisatawan China yang berkunjung memperoleh informasi melalui media elektronik dan cenderung lebih tertarik dengan keindahan alam, selama di Bali sebagian besar wisatawan China menginap di hotel berbintang,

wisatawan China mayoritas telah menggunakan WeChat Pay lebih dari 1 tahun, wisatawan China sebagian besar baru berkunjung pertama kali ke Discovery Shopping Mall Kuta, dengan rata – rata pengeluaran di Bali berkisar ¥701 sampai ¥1.000 per hari, dan jumlah pengeluaran di Discovery Shopping Mall mayoritas menghabiskan ¥401 sampai ¥700.

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Wisatawan China Melakukan Transaksi Pembayaran Menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta Bali

Faktor awal yang digunakan untuk melihat faktor – faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta terdiri atas 22 pernyataan dari 6 variabel. Hasil analisis data diperoleh menggunakan program SPSS dengan metode analisis faktor. Terdapat 1 variabel dari 22 variabel yang diuji yaitu variabel tertarik terhadap promo. Variabel tersebut kemudian dinyatakan tidak valid, maka tidak akan digunakan pada pengujian instrument selanjutnya. Sehingga variabel yang digunakan dalam pengujian selanjutnya sebanyak 21 variabel. Hasil analisis rotasi dapat dipaparkan bahwa dari ke 21 variabel yang telah dirotasi, terdapat 20 variabel yang memenuhi syarat atau kriteria dan terdapat 1 variabel yang tidak memenuhi kriteria yaitu variabel kemudahan berinteraksi. Hasil analisis data diperoleh menggunakan program SPSS dengan metode analisis faktor.

Hasil analisis didapatkan hasil tujuh faktor yang merupakan faktor – faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall. Adapun komponen variabel yang masuk ke dalam faktor pertama terdiri atas: mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, meningkatkan aksesibilitas, ketersediaan pembayaran, dan kapabilitas transaksi. Adapun komponen variabel yang masuk ke dalam faktor kedua terdiri atas : meningkatkan efisiensi, mempertinggi efektivitas, penyesuaian nilai tukar otomatis, dan perlindungan privacy. Adapun komponen variabel yang masuk ke dalam faktor ketiga terdiri atas : tingkat relevansi, pengenaan biaya, dan kualitas fitur dan layanan. Adapun komponen variabel yang masuk ke dalam faktor keempat terdiri atas : Kemudahan penggunaan / pengoperasian dan fleksibilitas penggunaan. Adapun komponen variabel yang masuk ke dalam faktor kelima terdiri atas : Kemudahan untuk dipahami dan dipelajari dan pencegahan cheating. Adapun komponen variabel yang masuk ke dalam faktor keenam terdiri atas : sistem meningkatkan kinerja dan penyediaan layanan. Adapun komponen variabel

yang masuk ke dalam faktor ketujuh terdiri atas : meningkatkan produktivitas, kepuasan pengguna, dan keinginan untuk merekomendasi.

Faktor yang Dominan Mempengaruhi Wisatawan China Melakukan Transaksi Pembayaran Menggunakan Wechat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta Bali

Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi wisatawan China yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta, mendapatkan hasil analisis data sebagai berikut. Terdapat tujuh faktor yang terbentuk diantaranya adalah mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, meningkatkan efisiensi, pengenaan biaya, kemudahan penggunaan / pengoperasian, kemudahan untuk dipahami dan dipelajari, meningkatkan kinerja, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis maka yang menjadi faktor paling dominan yaitu faktor kemudahan pekerjaan. Faktor ini terdiri atas empat variabel yaitu : (1) mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, (2) meningkatkan aksesibilitas, (3) ketersediaan pembayaran, dan (4) kapabilitas transaksi. Aktivitas transaksi yang dimaksud disini adalah seperti transfer uang, transaksi pembayaran, dan berbelanja online.

Faktor mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi mengungguli faktor lain, hal ini menunjukkan bahwa wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta karena WeChat Pay memiliki fitur – fitur yang mampu membantu konsumen melakukan beragam aktivitas transaksi seperti transfer uang, transaksi pembayaran, dan berbelanja online selama di Bali. Terutama dalam era revolusi industri keempat (industri 4.0) ini konsumen lebih tertarik terhadap inovasi – inovasi terbaru berbasis teknologi semakin yang semakin tidak terbandung, tidak terkecuali dalam bidang keuangan atau yang biasa disebut *financial technology (fintech)* yang memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi keuangan *via mobile* maupun *payment apps*.

Hasil ini diperkuat oleh salah satu jurnal internasional yang berjudul “*China’s Alipay and WeChat Pay: Reaching Rural Users*” oleh Tyler Aveni dan Joep Roest (2017) yang menjelaskan bahwa faktor yang paling dominan menarik pengguna adalah WeChat Pay yang mampu menjangkau pengguna lebih luas dengan layanan pembayaran mobile berbasis kebutuhan. WeChat Pay telah menciptakan dompet mobile untuk berbagai konsumsi atau layanan pembayaran. Persaingan telah menimbulkan kelimpahan fitur yang ditemukan di aplikasi tersebut, sebuah refleksi yang sesuai dengan

gaya hidup perkotaan yang berkembang di China. Hal ini juga didukung oleh jurnal COTRI (*Chinese Outbound Tourism Riset Institute*) oleh Christopher Ledsham, M.A. yang menyatakan dalam beberapa tahun terakhir, China telah mengalami semacam revolusi pembayaran dan pembayaran mobile berbasis smartphone telah menjadi cara hidup sehari-hari. Tren ini dipimpin oleh Alipay dan platform WeChat Pay. Konsumen China membawa kebiasaan ritel mereka ketika bepergian ke luar negeri. Kenyamanan yang ditawarkan oleh pembayaran seluler di dalam negeri, ketika di luar negeri layanan seperti itu memberikan manfaat untuk berbagai aktifitas transaksi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Analisis data dan pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall Kuta, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut. Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall. Faktor pertama adalah mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, faktor kedua adalah meningkatkan efisiensi, faktor ketiga adalah pengenaan biaya, faktor keempat adalah kemudahan penggunaan / pengoperasian, faktor kelima adalah kemudahan untuk dipahami dan dipelajari, faktor keenam adalah meningkatkan kinerja, dan faktor ketujuh adalah kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis faktor, faktor yang paling dominan mempengaruhi wisatawan China melakukan transaksi pembayaran menggunakan WeChat Pay di Discovery Shopping Mall adalah faktor kemudahan pekerjaan. Faktor ini terdiri atas empat variabel yaitu : (1) mempermudah dalam berbagai aktivitas transaksi, (2) meningkatkan aksesibilitas, (3) ketersediaan pembayaran, dan (4) kapabilitas transaksi.

Saran

Untuk pemerintah terkait dan pengusaha pariwisata berdasarkan karakteristik wisatawan China yang lebih tertarik mengakses informasi melalui media elektronik, pemerintah terkait dan pengusaha pariwisata perlu meningkatkan pemasaran melalui WeChat account mengingat pengaksesan internet di China cukup ketat

dikontrol oleh pemerintah China. Sedangkan WeChat adalah salah satu aplikasi yang sudah diijinkan oleh Pemerintah China digunakan secara resmi di China.

Untuk pihak Tencent Holdings perlu melakukan peningkatan pada bagian WeChat Help Center untuk lebih sigap melayani dan menanggapi pertanyaan dari pengguna serta perlu dipertimbangkan terkait memberikan promosi yang dapat menarik pengguna untuk

menggunakan WeChat Pay sebagai media transaksi pembayaran.

Untuk peneliti lain dapat dijadikan referensi tambahan atau acuan dan untuk kajian selanjutnya perlu ada kajian lebih lanjut terkait dengan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh konsumen dalam WeChat Pay, melihat tren pola konsumsi masyarakat yang cepat berubah-ubah.

Kepustakaan

- Aveni, Tyler and Joep Roest. 2017. *China's Alipay and WeChat Pay: Reaching Rural Users*. USA: BRIEF CGAP.
- Dewan, S., & Chen, L.-d. 2015. *FINTECH PAYMENT Adoption in The US: A Cross-Industry Cross-Platform Solution*. Omaha: Creighton University.
- Georg, Wolfgang. 2018. EDITORIAL: Technology and Chinese Outbound Tourism: The 25th Edition of the ENTER conference: The future of tech in tourism is increasingly Asian. *The COTRI Weekly Special Article*. COTRI (China Outbound Tourism Research Institute).
- Hair, et al. 2006. *Multivariate Data Analysis* 6th Ed. New Jersey : Pearson Education.
- Hoofnagle, Chris Jay, Urban, Jennifer M, & Su Li. 2012. *FINTECH PAYMENT: Consumer Benefits and New Privacy Concerns*. BCLT Research Paper.
- Ledsham, Christopher. 2018. EDITORIAL: Chinese Mobile Payment: China's post-cash travellers are driving the rest of the world forward. *The COTRI Weekly Special Article*. COTRI (China Outbound Tourism Research Institute).
- Smart Card Alliance. 2008. *Proximity FINTECH PAYMENT Business Scenarios; Research Report on Stakeholder Perspectives*. Smart Card Alliance.
- Sugianto, Sigit. 2018. Preferensi Wisatawan Cina terhadap Cultural Tourism di Bali. *Jurnal IPTA Vol.6 No.2*. Universitas Udayana.
- Suwena, I Ketut dan I Gst Ngr Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar : Pustaka Larasan.
- Nicoletti, B. 2017. *The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services*. Switzerland: Springer Narure.
- Widdowson, Doug dan Kim Hailwood. 2007. *Financial Literacy and It's role in promoting a sound financial system*. New Zealand: Bank of New Zealand.
- Xu, Wei. 2017. The Study of WeChat Payment Users Willingness Factor. *Journal of Service Science and Management* 2017, 10, 251-259. University of Science and Technology Liaoning, Anshan, China.
- Yoga, Sindhu. 2018. Clustering Rata-Rata Tingkat Spending Money Berdasarkan Profil Geografis dan Preferensi Konsumsi Wisatawan Mancanegara di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis. Volume 3, No. 1, Juni 2018*. Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar.