

# PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN I.SAKU DI INDOMARET (STUDI KASUS DI SURABAYA)

Daniel Nikko Wijaya<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Widya Kartika Surabaya

## Abstrak

Saat ini uang elektronik sudah menjadi bagian dari budaya masyarakat. Masyarakat saat ini menginginkan kemudahan dalam melakukan pembayaran, salah satunya menggunakan aplikasi i.saku. Skripsi ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada 16 orang narasumber yang melakukan pembayaran menggunakan aplikasi i.saku. Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui perilaku konsumen dalam melakukan pembayaran menggunakan aplikasi i.saku di indomaret. Teknik analisis data menggunakan open coding, axial coding, dan selective coding. Dari hasil wawancara 16 orang narasumber diketahui perilaku konsumen dalam memilih menggunakan aplikasi i.saku saat bertransaksi di indomaret didasari oleh kemudahan akses indomaret, keuntungan yang didapat oleh narasumber berupa diskon dan point ketika melakukan pembayaran menggunakan aplikasi i.saku, kepraktis sehingga tidak perlu membawa uang tunai banyak-banyak. Sedangkan 5 orang narasumber tidak menggunakan aplikasi i.saku hal tersebut didasari oleh narasumber baru saja mengetahui tentang aplikasi i.saku, narasumber merasa lebih mudah menggunakan pembayaran tunai, memori handphone narasumber sudah tidak cukup, narasumber tidak tau cara penggunaan, narasumber jarang berbelanja di indomaret.

**Kata Kunci** : perilaku konsumen, uang elektronik

## Abstract

*Now electronic money has become a part of society's culture. People today want the convenience of making payments, one of which is using the i.saku application. This thesis uses data collection techniques by interviewing, observing, and documenting 16 informants who make payments using the i.saku application. The purpose of this research is to determine consumer behavior in making payments using the i.saku application at Indomaret. Data analysis techniques used open coding, axial coding, and selective coding. From the results of interviews with 16 informants, it is known that consumer behavior in choosing to use the i.saku application when transacting at Indomaret is based on the ease of access of Indomaret, the benefits obtained by the informants are in the form of discounts and points when making payments using the i.saku application, practical so that there is no need to bring money. lots of cash. Whereas 5 sources did not use the i.saku application, this was based on the fact that the source had just found out about the i.saku application, the source felt it was easier to use cash payments, the informant's cellphone memory was not enough, the source did not know how to use it, the informant rarely shopped at Indomaret.*

**Keywords** : consumer behavior, e-money

## 1. PENDAHULUAN

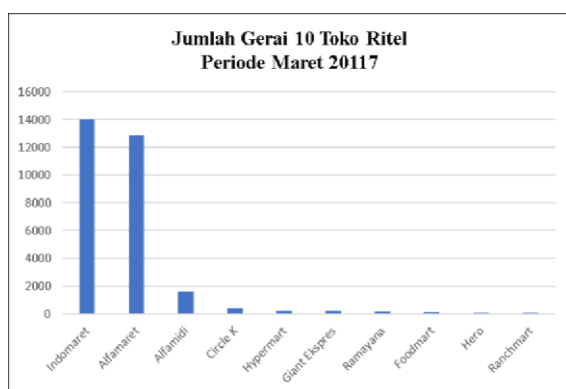
Saat ini negara kita sedang mengalami masa globalisasi yang berarti terbukanya akses untuk melihat serta mempelajari budaya asing, selain itu globalisasi juga memiliki dampak positif maupun negatif

salah satunya yaitu berubahnya budaya (*culture*) pada masyarakat. Jika pada jaman dahulu untuk memenuhi kebutuhan hidup ketika pagi buta mereka harus kepasar tradisional untuk membeli bahan masakan tetapi saat ini sudah tidak perlu seperti itu

<sup>\*</sup>)Penulis Korespondensi

lagi dengan adanya pasar modern kita cukup berbelanja disana tanpa perlu berjalan jauh karena hampir disepanjang jalan setidaknya terdapat 1 pasar modern / minimarket dan tidak terikat oleh waktu sehingga jika ingin berbelanja siang haripun tidak masalah tanpa kawatir kehabisan barang yang ingin dibeli.

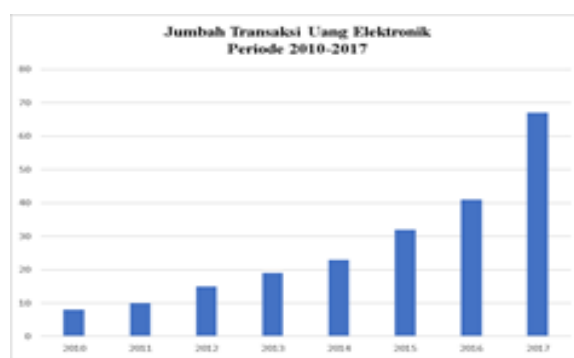
dilansir dari <https://katadata.co.id/> pasar modern terus berkembang sehingga membuat beberapa orang melihat potensi usaha dan turut serta membuka gerai ritel pasar modern, berikut adalah data total pasar modern menurut provinsi tahun 2018, serta 10 gerai ritel terbesar yang ada di Indonesia tahun 2017 (Jan-Maret 2017).



Gambar 1.1 Jumlah Gerai 10 Toko Ritel (Jan-Maret 2017)

Penggunaan uang elektronik atau emoney sebagai alat pembayaran dapat memberikan manfaat sebagai berikut: memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai, tidak lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang (seperti permen) akibat pedagang tidak mempunyai uang kembalian bernilai kecil (receh), sangat applicable untuk transaksi massal yang nilainya kecil namun frekuensinya tinggi seperti transportasi, parkir, toll, fast food, dll. Walaupun di satu sisi terdapat beberapa manfaat dari uang elektronik, tetapi tetap saja uang elektronik (e-money) memiliki beberapa resiko sebagai berikut: resiko e-money hilang dan dapat

digunakan oleh pihak lain dikarenakan pada dasarnya sistem kerja e-money sama seperti uang tunai apabila uang tersebut hilang maka tidak dapat diklaim kepada penerbit, risiko karena minimnya pemahaman konsumen tentang cara melakukan pembayaran menggunakan aplikasi emoney. Tetapi perkembangan uang elektronik (e-money) setiap tahunnya terus mengalami pertumbuhan, hal tersebut dapat dilihat dari grafik transaksi uang elektronik yang terus menerus mengalami peningkatan.



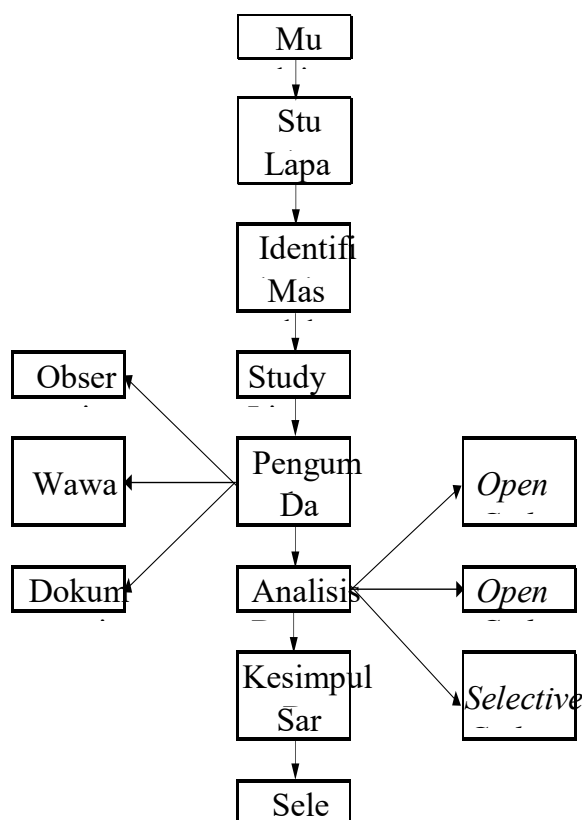
Gambar 1.2 Transaksi Uang Elektronik Januari-Juli 2017 Naik 58 Persen

Aplikasi e-money saat ini sudah banyak beredar dikalangan masyarakat salah satunya adalah aplikasi uang elektronik (emoney) yang bernama di i.saku. Dibuat oleh PT. Inti Dunia Sukses yang sekarang sedang bekerjasama dengan Indomaret sebagai alat pembayaran remisi di indomaret dan saat ini aplikasi i.saku yang sudah tersedia di appstore dan playstore sedangkan untuk di playstore sudah diunduh lebih dari 1 miliar dan memiliki rating yang cukup tinggi yaitu 4,5 dari 5 bintang. Selain itu perkembangan i.saku sendiri memudahkan para konsumen dalam melakukan pembayaran, jika pada jaman dulu untuk melakukan sistem pembayaran menggunakan tunai / cash sehingga konsumen harus mempersiapkan uang banyak yang terkesan sangat ribet dan tidak efisien saat ini cukup hanya membawa satu kartu maka semua macam pembayaran dapat

dibayar kan dengan cepat tentu hal ini membantu efisiensi waktu bagi konsumen itu sendiri . Dengan memiliki aplikasi i.saku konsumen mendapat beberapa keuntungan seperti mudah dalam hal transaksi keuangan seperti (saldo, tarik tunai, pembayaran dan transfer dana), selain itu dengan menggunakan i.saku sendiri akan mendapatkan point setiap belanja di indomaret dengan akumulasi setiap belanja kelipatan 200 rupiah akan mendapatkan 1 point.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahap-tahapan dalam melakukan penelitian ini dapat dilihat pada flowchart berikut:



### Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data ini merupakan deskripsi informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang menggambarkan mengenai masalah yang diteliti.

### Sumber Data

Menurut Delbridge dan Kirkpatrick, dalam Widjaja tahun 2019 Membagi sumber data dibagi menjadi 2 bagian yaitu : sumber data primer (*primary data*) dan sumber data sekunder (*secondary data*). Sedangkan sumber data pada penelitian ini adalah primer dikarenakan data yang didapat secara langsung dari orang pertama atau sumbernya dan sumber data sekunder data yang didapat dari hasil dokumentasi dari berbagai sumber dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2009:115), dalam Wicaksono tahun 2016 menyatakan populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari konsumen indomaret yang telah berbelanja dan membayar belanjanya menggunakan aplikasi i.saku. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena tidak terdapat data mengenai pengguna i.saku di Surabaya.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2009:116), dalam Wicaksono tahun 2016 menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

### Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling sebagaimana pendapat Sugiyono (2013:122), dalam Rudangga tahun 2016 menyatakan penggunaan metode purposive sampling dengan harapan peneliti mendapat sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan peneliti. Jumlah responden penelitian ditetapkan sebanyak 16 orang, pertimbangan 16 orang tersebut karena dengan mewawancarai 16 orang

sudah dinilai objektif untuk menjawab masalah penelitian yang dirumuskan.

### Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:137), dalam Herawati tahun 2016 menyatakan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, tetapi peneliti hanya memakai observasi, wawancara dan dokumentasi.

### Metode Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992:21) dalam menganalisis data kualitatif terdapat tiga tahapan dengan model interaktif, yaitu:

#### 1. Open Coding

Pengkodean terbuka merupakan bagian analisis yang berhubungan khususnya dengan penamaan dan pengkategorian fenomena melalui pengujian data secara teliti. Selama proses pengodean terbuka, data dipecah ke dalam bagian-bagian yang terpisah, diuji secara cermat dibandingkan untuk persamaan dan perbedaannya dan pertanyaan-pertanyaan diajukan tentang fenomena sebagaimana tercermin dalam data.

#### 2. Axial Coding

Pengodean berporos merupakan pelacakan hubungan diantara elemen-elemen data yang terkodekan. Pengodean berporos umumnya lebih terfokus dan diarahkan pada menemukan dan mengembangkan setiap kategori (fenomena) dalam istilah kondisi kausal yang menyebabkan munculnya lokasi dimensional khusus dari fenomena ini dalam istilah properties, konteks, strategi tindakan/interaksional yang digunakan untuk menangani, mersepon fenomena berdasarkan konteks tersebut dan konsekuensi-konsekuensi dari setiap tindakan yang diambil.

#### 3. Selective Coding

Pengodean selektif merupakan proses mengintegrasikan dan menyaring kategori sehingga semua kategori yang dikembangkan dan mencoba variasi terbanyak dari pola perilaku.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka dalam bab ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam penggunaan i.saku di indomaret Surabaya. Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini tersebut adalah : Perilaku Konsumenm, Akses, Keamanan, Komunikasi.

Pertanyaan terhadap narasumber berkaitan dengan perilaku konsumen dalam memilih dan menggunakan aplikasi i.saku

1. Dimana anda membuat / mendaftarkan diri anda (narasumber) untuk membuat aplikasi i.saku ?



10 orang narasumber membuat aplikasi i.saku secara offline di indomaret.

1 orang narasumber membuat aplikasi i.saku secara online.

2. Kapan anda (narasumber) mulai menggunakan aplikasi i.saku pertama kali



9 orang narasumber membuat aplikasi i.saku antara bulan January-Desember 2019.  
2 orang narasumber membuat aplikasi i.saku pada tahun 2018.

3. Siapa yang mengenalkan dan mengajak anda (narasumber) untuk menggunakan layanan jasa i.saku ?



3 orang narasumber mengetahui dan memutuskan menggunakan aplikasi i.saku dari kasir indomaret,

7 orang mendaftar aplikasi i.saku karena rekomendasi dari teman, saudara, sahabat, dll.

1 orang narasumber mendaftar aplikasi i.saku hanya untuk coba-coba saja.

4. Bagaimana cara anda (narasumber) dalam melakukan pembayaran menggunakan aplikasi i.saku ?



5 orang narasumber membayar menggunakan cara scan kode barcode.

5 orang narasumber membayar menggunakan cara memasukkan kode token.

1 orang narasumber membayar dengan cara menyerahkan uang ke kasir.

5. Apa yang anda (narasumber) dapatkan dalam hal keuntungan jika menggunakan layanan jasa i.saku dalam melakukan pembayaran ?



5 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku saat melakukan pembayaran maka akan mendapatkan keuntungan berupa potongan harga (*diskon*).

3 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku melakukan pembayaran maka mereka akan mendapatkan point.

2 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku saat melakukan pembayaran maka tidak perlu khawatir dengan uang kembalian yang akan diterimanya (*receh*).

1 narasumber menggunakan aplikasi i.saku pada saat berbelanja maka tidak perlu repot-repot membawa dompet atau uang tunai.

6. Mengapa anda (narasumber) memutuskan untuk menggunakan layanan jasa i.saku daripada layanan e-money lainnya ?



5 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku dikarenakan faktor lokasi yang dekat dengan narasumber pada saat itu.

2 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku karena mendapatkan saran/*recommendation*.

2 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku karena menguntungkan dan juga praktis.

2 orang narasumber menggunakan aplikasi i.saku karena barang-barang yang tersedia di indomaret secara harga lebih murah.

7. Apa anda (narasumber) menggunakan aplikasi jasa i.saku ?



5 orang narasumber diatas mereka semua tidak menggunakan aplikasi i.saku.

8. Dimana biasanya anda (narasumber) berbelanja dimana kalau bukan di indomaret?



2 orang narasumber lebih sering berbelanja di alfamart

3 orang narasumber lainnya lebih sering berbelanja di supermarket besar (carrefour atau hypermarket)

9. Mengapa anda (narasumber) memilih untuk tidak menggunakan layanan jasa aplikasi i.saku ?



2 orang narasumber tidak menggunakan aplikasi i.saku karena ribet/menyusahkan.

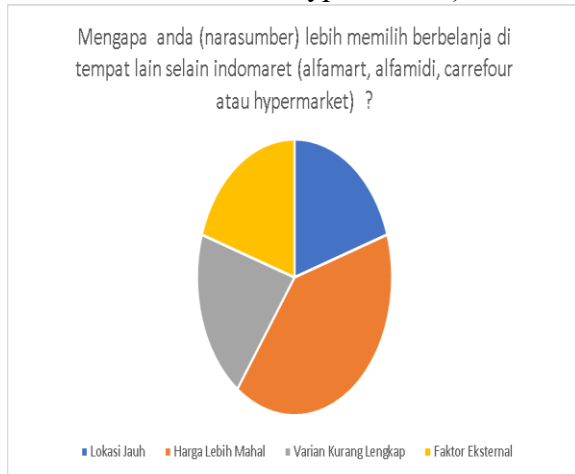
1 orang narasumber tidak mengerti tentang aplikasi i.saku.

1 orang narasumber menyatakan memeori *handphone* tidak cukup.

1 orang narasumber menyatakan jarang berbelanja ke indomaret

10. Mengapa anda (narasumber) lebih memilih berbelanja di tempat lain

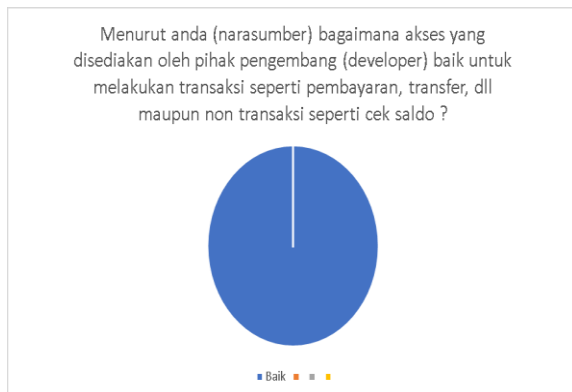
selain indomaret (alfamart, alfamidi, carrefour atau hypermarket) ?



- 1 orang narasumber mengatakan lokasi yang tidak *strategis*
- 2 orang narasumber mengatakan harga disupermarket besar lebih murah
- 1 orang narasumber mengatakan varian produk kurang lengkap dibandingkan supermarket besar
- 1 orang narasumber mengatakan

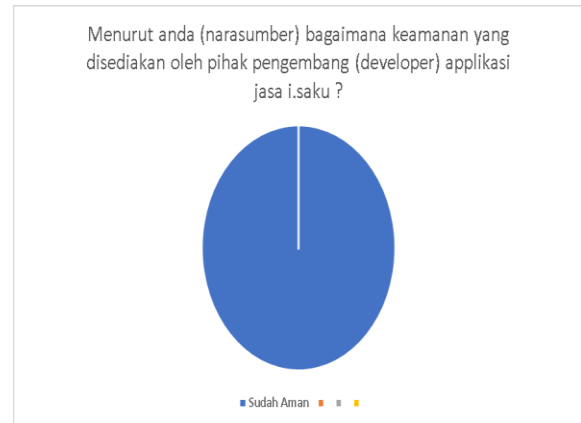
Pertanyaan terhadap narasumber berkaitan dengan kualitas jasa aplikasi i.saku.

1. Menurut anda (narasumber) bagaimana akses yang disediakan oleh pihak pengembang (*developer*) baik untuk melakukan transaksi seperti pembayaran, transfer, dll maupun non transaksi seperti cek saldo ?



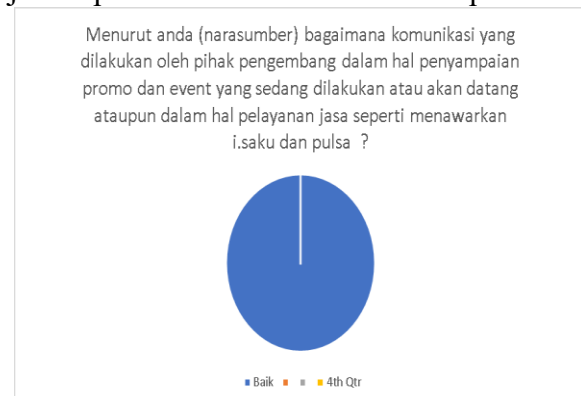
11 orang narasumber menyatakan akses aplikasi i.saku sangatlah mudah hal tersebut karena layer *interaktif* yang simple dan jumlah gerai yang ada dimana-mana.

2. Menurut anda (narasumber) bagaimana keamanan yang disediakan oleh pihak pengembang (*developer*) aplikasi jasa i.saku ?



11 orang narasumber memiliki jawaban yang sama mengenai keamanan i.saku, mereka menjawab keamanan aplikasi i.saku sudah aman dikarenakan terdapat password atau pin berupa 6 digit angka untuk digunakan login kedalam aplikasi.

3. Menurut anda (narasumber) bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pihak pengembang dalam hal penyampaian promo dan event yang sedang dilakukan atau akan datang ataupun dalam hal pelayanan jasa seperti menawarkan i.saku dan pulsa ?



11 orang narasumber merasa puas akan komunikasi yang dilakukan oleh pihak pengembang (*developer*) hal tersebut didasari dari perilaku penjaga kasir yang selalu menawarkan pendaftaran i.saku, pembelian pulsa, dan pembelian produk-produk yang sedang promo selain itu

pihak pengembang (*developer*) rajin mengupdate promo-promo di aplikasi sehingga konsumen merasa puas dan tidak ketinggalan berita promo.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dari 16 orang narasumber dapat diketahui, dari hasil wawancara 11 orang narasumber diketahui perilaku konsumen dalam memilih i.saku saat bertransaksi di indomaret didasari oleh:

1. Kemudahan akses indomaret .
2. Keuntungan yang didapat oleh narasumber berupa diskon dan point ketika melakukan pembayaran menggunakan aplikasi i.saku.
3. Praktis sehingga tidak perlu membawa uang tunai banyak-banyak.

Sedangkan dari hasil wawancara 5 orang narasumber tidak menggunakan aplikasi i.saku saat bertransaksi di indomaret, hal tersebut didasari oleh:

1. Narasumber baru mengetahui tentang aplikasi i.saku.
2. Narasumber merasa lebih mudah menggunakan pembayaran tunai.
3. Memori handphone narasumber sudah tidak cukup.
4. Narasumber tidak tau cara penggunaan.
5. Narasumber jarang berbelanja di indomaret.

#### Daftar Pustaka

ADHINAGARI, Annisa Haibah, et al. PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP PERSEPSI PENGGUNAAN ELECTRONIC MONEY (Studi Kasus pada Warga Pengguna E-money di Kabupaten Sleman). 2018.

FARADISA, Isti; HASIROLAN, Leonardo Budi; MINARSIH, Maria Magdalena. Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFÉ). *Journal of Management*, 2016, 2.2.

FEBRIANI, Gilang; MINARSIH, Maria M.; HARYONO, Andi Tri. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk TV LCD Samsung (Studi Konsumen di Elektronik Solution Java Supermall Semarang). *Journal of Management*, 2015, 1.1.

MARCHELINA, Dwi; PRATIWI, Raisa. PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-MONEY (STUDI KASUS PADA PENGGUNA E-MONEY KOTA PALEMBANG).

PURI, Rita Ratna, et al. Pengaruh Promosi Penjualan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Argo Parahyangan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2016. PhD Thesis. Fakultas Ekonomi Unpas. Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2014, 2.1: 1-9.

SANTOSO, Daniel Teguh Tri; PURWANTI, Endang. Pengaruh Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dalam Memilih Produk



Operator Seluler Indosat-M3 di Kecamatan Pringapus Kab. Semarang. Jurnal Ilmiah Among Makarti, 2014, 6.12.

SIDJABAT, Daniel Benito. Analisis Minat Mereferensikan Listrik Pintar Yang Dipengaruhi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 2014, 2.3.

Wibowo, Setyo Ferry; Rosmauli, Dede; Suhud, Usep. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline di Jakarta). JRMSIJurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 2015, 6.1: 440-456.