

PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL SEBAGAI SARANA ALTERNATIF PENGGANTI UANG TUNAI UNTUK PEMBAYARAN MODERN DI KOTA SURABAYA

Antonius Ongkowijaya

Universitas Widya Kartika

Abstrak

Transaksi yang dilakukan melalui dompet digital semakin berkembang dan menjadi pilihan publik selama ini dalam kegiatan pembayaran. Banyak orang yang ingin menjadi pengguna dompet digital yang menyebabkan banyak startup bersaing untuk menyediakan layanan dompet digital yang berbeda fitur kompetitif. Salah satu bentuk bisnis untuk menjaga loyalitas merek konsumen serta experience yang baik dan juga harus menciptakan citra merek yang positif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kegiatan sehari-hari dengan pengguna dompet Digital seperti Gopay atau Shopeepay atau Ovo dan Dana. Hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini adalah hubungan yang positif antara sebuah merek dan loyalitas merek terhadap pengguna Dompet digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku penggunaan dompet digital yang dilakukan oleh konsumen terhadap cara pembayaran sebagai pengganti uang tunai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisa deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan mewawancarai 10 narasumber. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menemukan bahwa perilaku penggunaan dompet digital saat ini di tahun 2023 berbeda dengan pembayaran cash atau tunai.

Kata kunci: konsumen, perilaku konsumen, keputusan penggunaan, dompet digital

Abstract

Transactions made through digital wallets are growing and becoming the public's choice so far in payment activities. Many people want to become digital wallet users which causes many startups to compete to provide digital wallet services with different competitive features. One form of business is to maintain consumer brand loyalty and good experience and must also create a positive brand image. This study was conducted to determine the relationship between daily activities with Digital wallet users such as Gopay or Shopeepay or Ovo and Dana. The hypothesis presented in this study is a positive relationship between a brand and brand loyalty to digital wallet users. This study aims to determine how the behavior of using digital wallets carried out by consumers towards payment methods as a substitute for cash. This research uses qualitative methods with descriptive analysis techniques. Data collection techniques in this study by interviewing 10 resource persons. The sampling technique uses purposive sampling method. The results of this study found that the current behavior of using digital wallets in 2023 is different from cash payments.

Keywords: consumer, consumer behavior, usage decision, digital wallet

1. PENDAHULUAN

Uang merupakan alat pembayaran yang sudah ada sejak jaman dahulu yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dan juga uang adalah kunci untuk membuka sebuah gambaran dalam berbagai aspek ekonomi, seperti produksi dan konsumsi yang mana sebuah kegiatan produksi ditentukan dengan satuan moneter, pendapatan dan konsumsi juga diukur dengan satuan moneter. Uang merupakan faktor yang sangat penting, karena peredarannya tidak dapat diukur secara sederhana, melainkan sebagai uang dan memiliki nilai yang pasti dan sah secara hukum sebagai alat pembayaran sebuah transaksi.

Tingkat transaksi masyarakat semakin meningkat dari hari ke hari untuk berbagai hal kebutuhan dan keinginan dalam hal membayar makanan, lingkungan, gadget elektronik,

pakaian dan biaya kesehatan, yang akan terus berkembang. Dalam perekonomian yang semakin modern saat ini, uang memegang peranan yang sangat penting dalam segala aktivitas masyarakat. Uang sudah menjadi kebutuhan, bahkan uang menjadi salah satu faktor penentu stabilitas negara dan pembangunan ekonomi. Namun semakin berkembangnya sebuah ekonomi atau negara maka peredaran uang akan sangat cepat yang mana membutuhkan juga kecepatan dalam pembayaran transaksi yang mana harus bisa mengakomodir semua transaksi secara cepat dan tepat bahkan bisa melakukan transaksi pembayaran hingga ke luar negeri dengan adanya sebuah teknologi yang terbaru.

Kemajuan teknologi membuat hidup semakin mudah di era saat ini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang merata pada semua sektor, termasuk berdampak pada sektor pembayaran. Tujuan dari keberadaan financial technology atau fintech adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap produk keuangan, mempermudah transaksi, dan juga meningkatkan literasi keuangan. Uang elektronik pembayaran digital merupakan salah satu dari produk fintech yang digunakan masyarakat Indonesia sebagai alat pembayaran modern. Penyebaran uang elektronik di masyarakat cenderung mengurangi pertumbuhan penggunaan uang tunai yang mana fenomena uang elektronik seperti digital payment menjadi tren baru yang mewarnai bisnis dengan teknologi, perangkat lunak, internet, serta komunikasi terkini, membuat uang elektronik semakin dibutuhkan oleh masyarakat yang akan memudahkan dan mempercepat proses transaksi pembayaran. Dompot digital adalah uang yang digunakan untuk melakukan transaksi di Internet secara elektronik dan melalui sistem pencatatan digital. Dompot digital adalah nilai tersimpan atau Prabayar yang mana nilai moneter disimpan pada chip atau pembawa data elektronik berbasis server serta nilai uang di dompot digital otomatis akan berkurang saat pengguna melakukan pembayaran serta juga pada industri digital di Indonesia khususnya di kota Surabaya yang terus menunjukkan perkembangannya dalam menghadirkan inovasi pembayaran digital atau yang lebih dikenal dengan digital payment.

Metode pembayaran digital yang berbeda seperti uang elektronik, e-wallet, dan lain lain juga sedang dikembangkan mengingat masyarakat perkotaan di Surabaya sudah terbiasa menggunakan alat pembayaran nontunai yang mana pembayaran digital di kota Surabaya semakin memudahkan seseorang di tengah kesibukan aktivitas sehari-hari. Saat ini, berbagai kebutuhan pembayaran juga dapat diselesaikan dengan kartu debit, kartu kredit, m-banking, internet banking, paypal, kartu Prabayar namun, sarana pembayaran menggunakan kartu sudah terlalu lama dikarenakan kebiasaan kita membawa berbagai macam kartu yang membuat tidak praktis dan kadang mesin EDC yang digunakan juga mengalami masalah atau error saat pembayaran berlangsung. Dengan menggunakan dompot digital, konsumen memiliki sebuah pengalaman atau experience baru dimana ketika melakukan transaksi seperti belanja bulanan atau makan di restoran/kedai bahkan ketika membayar parkir konsumen hanya perlu membawa handphone dengan koneksi internet lalu men-scan barcode yang tersedia pada setiap store.

Pada setiap store juga memiliki dompot digital dengan brand atau merk yang berbeda seperti OVO sebagai naungan dari perusahaan Grab lalu ada juga GoPay yang dimiliki oleh Gojek serta juga ShopeePay yang dimiliki oleh Shopee dan berbagai macam jenis dompot digital lainnya. Lantas masih banyak juga orang yang bingung antara Dompot Digital dan Uang Elektronik dikarenakan kedua jenis ini menggunakan based virtual yang mana kita tidak bisa memegang uang secara langsung, seperti pada tabel dibawah ini adalah perbedaan yang harus kita ketahui untuk membedakan antara Dompot Digital dan Uang Elektronik. Lantas, peneliti mencoba untuk mengulik lebih dalam dibagian masyarakat manakah yang masih bingung menggunakan dompot digital dan lebih suka terhadap uang tunai dalam kegiatan pembayaran sehari-hari.

Dari beberapa narasumber dan berita yang dibaca ditemukan bahwa masyarakat yang masih bingung itu adalah masyarakat yang bisa dibilang bukan kaum milenial yang bisa dibilang masih agak tertinggal oleh kemajuan teknologi atau gptek.

Namun perlu diketahui bahwa dompet digital adalah sebuah inovasi dalam metode pembayaran yang memiliki system digital yang mana ini sebuah pembayaran modern yang mungkin saat ini masih belum bisa diikuti oleh semua orang. Namun sedikit demi sedikit penggunaan dompet digital ini mulai berkembang dikarenakan kondisi pembayaran di lapangan saat ini kebanyakan sudah menggunakan dompet digital

Pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk membandingkan dengan penelitian terdahulu dengan judul yang hampir sama namun dengan tujuan yang sama. Seperti pada judul daya Tarik dompet digital ovo milik puji rahayuningsih dan juga peneliti mengambil lagi judul penelitian terdahulu yaitu persepsi masyarakat terhadap dompet digital dalam transaksi jual beli karya siti hajerah, dan judul yang terakhir yaitu preferensi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam iain palangkaraya dalam memilih aplikasi dompet digital karya aya alyasna.

2. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif yang menggunakan sebuah metode kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh sumber serta pemahaman yang lebih mendalam dan juga dapat menjelaskan secara detail fenomena yang terjadi di masyarakat dengan mengumpulkan informasi yang detail dan lengkap. Tujuan dari metode ini adalah agar lebih jelas menggambarkan, permasalahan yang ada serta solusi yang bisa digunakan dalam sebuah permasalahan tersebut.

2. Populasi dan Sampel

Populasi yang ada pada sebuah penelitian yang dapat menggunakan sumber orang sebagai sumber informasi yang akurat. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang diartikan sebagai pengguna dompet digital di kota surabaya.

Sampel adalah bagian dari ukuran populasi dan karakteristik umum. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling yang mana *Purposive* sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan beberapa pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil dari populasi pengguna dompet digital disurabaya adalah sebanyak 10 orang dan dalam menentukan jumlah sampel untuk penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan media *google form* yang berdasarkan pada pengumpulan data dengan 10 orang dikarenakan 10 orang tersebut dirasa cukup dan mumpuni dalam mendapatkan informasi yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan peneliti.

3. Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang sejalan dengan penelitian serta mampu dan bersedia memberi informasi berdasarkan pada fakta dan data yang ada secara nyata yang berdasar daripada pendapat menurut sudut pandangnya. Narasumber dalam penelitian ini berasal dari wawancara secara tidak langsung langsung yang mana menggunakan media *google form* namun narasumber tersebut berhubungan langsung dengan objek yang sedang diteliti yaitu sebuah produk dompet digital, sehingga sangat mengetahui secara pasti dan akurat mengenai informasi dompet digital.

Narasumber yang dimaksud disini ialah seseorang yang menggunakan produk dompet digital dalam jangka waktu yang cukup lama dan telah menjadi pelanggan yang loyal. Narasumber dari penelitian ini dipilih dari berbagai kalangan baik pria dan wanita serta dari berbagai macam background pekerjaan.

Alasan peneliti memilih narasumber ini dikarenakan narasumber ini dirasa mampu memberikan data atau informasi yang akurat mengingat waktu penggunaan aplikasi dompet digital terbilang sudah cukup lama sehingga sangat tau berbagai kelebihan dan kekurangan dari dompet digital yang digunakan.

Dompet digital ini memiliki jangkauan pasar yang sangat amat luas baik dari anak-anak hingga yang dewasa bahkan lansia. Mengapa bisa demikian? Dikarenakan penggunaan aplikasi dompet digital yang mana pendaftarannya sangat mudah apalagi didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat memadai sehingga sangat mudah mendapatkan sebuah tutorial penggunaan dompet digital. Dompet digital ini menyasar para kaum milenial dan para pedagang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode media elektronik berupa google form. Wawancara ini bertujuan guna mendapatkan informasi terhadap suatu data yang terpercaya yang bisa menjadi sebuah jawaban atas permasalahan dalam penelitian. Wawancara dilakukan dengan cara peneliti memberikan pertanyaan mengenai sebuah permasalahan yang di teliti kepada narasumber kemudian narasumber menjawabnya sesuai dengan realita yang terjadi di lapangan serta juga wawancara dilakukan kepada 10 narasumber pengguna dompet digital di kota Surabaya.

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dan informasi yang dapat digunakan untuk membantu penelitian dalam berbagai macam bentuk. Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban narasumber beserta data diri dari narasumber pengguna dompet digital.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mengambil serta mengumpulkan informasi secara tertata dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi serta memilih dan memilah informasi yang penting dan akan diteliti, dan melakukan sebuah kesimpulan.

Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pertama menurut topik penelitian sebuah data akan dirangkum untuk memilih komponen inti dan berfokus pada komponen penting. Kemudian dengan menyajikan data sebagai bahasa yang mudah dipahami yang mana akan cepat untuk memahami apa yang terjadi dan membuat sebuah kesimpulan selanjutnya berdasarkan apa yang diketahui dan pada akhirnya penilaian penelitian dapat dicapai dengan menggunakan data yang tersaji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil respon dari sebuah jawaban analisa dari 10 narasumber yang menggunakan aplikasi dompet digital, dapat disimpulkan bahwa sebab dari sebuah perilaku konsumen dalam mengambil keputusan penggunaan aplikasi dompet digital disebabkan oleh berbagai macam pengaruh kondisi dan pengaruh dari sebuah aplikasi dompet digital tersebut antara lain;

- a. Dompet digital mampu memberikan rasa aman terhadap penggunanya.
- b. Pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan.
- c. Fleksibilitas yang sangat baik yang ditawarkan oleh dompet digital dalam penggunaannya.
- d. Promosi yang dirasa cukup menguntungkan bagi para penggunanya.
- e. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan;

1. Faktor yang mempengaruhi

Faktor yang mempengaruhi yang didapat dari hasil narasumber dalam menggunakan aplikasi dompet digital di surabaya disebabkan oleh 4 faktor utama yang meliputi;

- a. Faktor Individu.
- b. Faktor Sosial.
- c. Faktor Keamanan dan Pelayanan.
- d. Faktor Harga dan diskon.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulannya bahwa penggunaan dompet digital yang dilakukan konsumen pada era sekarang ini terdapat beberapa faktor yaitu:

1. Penggunaan dompet digital disebabkan oleh unsur – unsur tertentu yang menyebabkan terjadinya penggunaan.
2. Konsumen menggunakan dompet digital dikarenakan lebih efisien, karena menghemat waktu dan lebih praktis, serta menghindari dari berbagai macam kecurangan dan juga terhindar dari penularan virus atau penyakit dari uang fisik.

Dilain sisi , terdapat perbedaan penggunaan dompet digital sebagai sarana pembayaran, yaitu:

1. Di tahun sekarang ini yaitu tahun 2023 sudah banyak yang melakukan pembayaran menggunakan dompet digital yang menurut survey yang peneliti lakukan hampir 80% merchant sudah menggunakan dompet digital sebagai pembayaran.
2. Sedangkan di tahun 2021 masih banyak konsumen yang melakukan pembayaran secara *offline* atau *cash*, dikarenakan masih jarang terdapat merchant yang sudah menyediakan pembayaran digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis, pembaca dan semua pihak. Pada kesempatan ini penulis berterima kasih sebesar-besarnya kepada orang-orang yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini :

1. Yth. Bapak F.Priyo Suprobo,ST,MT., Selaku Rektor Universitas Widya Kartika
2. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika
3. Yth. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, SE., MM. Selaku Kepala Program Studi manajemen Universitas Widya Kartika dan selaku Dosen Pembimbing 2
4. Yth. Bapak Erwin Rediono Tan, MBA. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi.
5. Yth. Bapak Muis Murtadho SE., MM.
6. Yth. Bapak Prof. Dr. Herman Budi Sasono, M.M.
7. Yth. Segenap Dosen Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika.
8. Teman-teman manajemen seangkatan yang sudah memberikan semangat dan dukungan.
9. Para narasumber di dalam maupun diluar daripada Universitas Widya Kartika yang sudah memberikan dukungan, bantuan kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adiningsih, Fatimah. 2018. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi, Persepsi Resiko, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Amirullah. (2002). *Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Cetakan Pertama*. Jakarta.: Graha Ilmu.
3. Al-Shehri, Yasser. 2012. "Information Security Awareness and Culture". *British Journal of Arts and Social Sciences* 6 (1): 2046-9578.
<http://www.bjournal.co.uk/BJASS.aspx>.
4. Aulia, L. (2020). Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital. *Jurnal Komunikasi*. 12(1), 311 – 324.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/jk.v12i2.9829>.
5. Aya Alyasna (2021). "PREFERENSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALANGKA RAYA DALAM MEMILIH APLIKASI DOMPET DIGITAL"
<http://digilib.iainpalangkaraya.ac.id/4087/1/Skripsi%20Aya%20Alyasna%20-%201704120694.pdf>
6. Bilson, S. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
7. Bintarto, E. (2018). *Fintech dan Cashless Society: Sebuah Revolusi Mendongkrak Ekonomi Kerakyatan*. Call For Essays, 1-77.
8. CNBC Indonesia. (2019). Daftar 10 Dompot Digital Terpopuler di RI. In CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190815104730-37-92151/daftar-10-dompot-digital-terpopuler-di-ri-siapa-jawaranya>,
9. Engel, Blackwell, & M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
10. Fintech Indonesia. 2022. "Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)".
<https://Fintech.id/id>.
11. Hardi, Veronika. 2021. "Pengaruh Kinerja Layanan Dan Promosi Ovo Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital Ovo (Survey Pada Masyarakat Surabaya)". *Commercium* 03(3): 180–91.
12. Hermawan, Vania Katherine, and Eristia Lidia Paramita. 2020. "Trust Dan Perceived Usefulness Dan Pengaruhnya Terhadap Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan E-Wallet". *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen* 10(2): 223–36.
13. Kamil, L. I. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Untuk Menggunakan Gopay. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
14. Kusumawati, Indriyani, Sri Hartono, and Eny Kustiyah. 2020. "Kemudahan, Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Kemudahan, Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Dompot Digital Ovo Di Surakarta". *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
15. Kompas.com (2023). Pengertian Efektivitas Menurut Ahli
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/02/120000269/pengertian-efektivitas-menurut-ahli?page=all>
16. Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
17. Puji Rahayu Ningsih (2020). "DAYA TARIK DOMPET DIGITAL OVO"
<https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2016/B.131.16.0044/B.131.16.0044-15-File-Komplit-20200214112028.pdf>
18. Siti Hajerah (2021). "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI DALAM TINJAUAN ISLAM"
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/14979-Full_Text.pdf
19. Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*.