

# PERSEPSI MASYARAKAT SURABAYA DALAM PENGGUNAAN E-WALLET DANA

**Maria Yuliana Elisabeth Tandany**

Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya

## Abstrak

Persepsi Masyarakat Surabaya dalam Penggunaan *E-wallet* Dana. Persepsi seseorang adalah proses pemilihan, menginterpretasikan informasi atau suatu objek yang diterima melalui penglihatan, perasa, pendengaran, penciuman, dan sentuhan yang dapat memberikan perbedaan sudut pandang dalam penginderaan baik persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana persepsi masyarakat Surabaya dalam penggunaan *E-wallet* Dana di era modern saat ini dengan adanya banyak persaingan dari *platform* dompet digital yang terus berkembang. Jumlah narasumber yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 narasumber dengan menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif. Pada hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi masyarakat Surabaya tiap individu terbentuk dari adanya faktor kebutuhan, faktor usia, dan juga faktor gaya hidup. Terbentuknya faktor kebutuhan didasari adanya tindakan otomatis dari *e-wallet* yang mudah sehingga terdapat faktor usia yang membantu orang tua dalam melakukan kebutuhannya. Terbentuk faktor gaya hidup didasari pada pola hidup seseorang pada era modern saat yang serba mudah dibantu oleh teknologi yang semakin meningkat. Sehingga pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat atas sistem keamanan yang diberikan oleh Dana dan memberikan adanya kesetiaan dan loyalitas dari pengguna kepada pihak *E-wallet* Dana.

**Kata kunci:** Persepsi, Masyarakat, E-wallet, Dana.

## Abstract

*Surabaya Community Perceptions in Using Dana E-wallet. A person's perception is the process of selecting, interpreting information or an object received through sight, taste, hearing, smell and touch which can provide different viewpoints in sensing, both positive and negative perceptions which will influence visible or real human actions. This research aims to study the perception of the people of Surabaya regarding the use of the Dana E-wallet in this modern era with a lot of competition from digital wallet platforms that continue to develop. The number of sources used in this research was 6 sources using descriptive qualitative data analysis methods. The research results prove that the perception of the people of Surabaya for each individual is formed from need factors, age factors, and also lifestyle factors. The formation of the need factor is based on the easy automatic action of the e-wallet so that there is an age factor that helps parents fulfill their needs. Lifestyle factors are formed based on a person's lifestyle in the modern era when everything is easy, aided by increasing technology. So that in the end it increases public trust in the security system provided by Dana and provides loyalty and loyalty from users to Dana's E-wallet.*

**Keywords:** Perception, Public, E-wallet, Funds

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin pesat di era modern ini, masyarakat sudah mulai meninggalkan sistem lama dan beralih menuju ke teknologi dengan sistem. Di era industri 4.0 banyak sekali berkembang sebagai *platform* baru yang memudahkan aktivitas masyarakat dengan kemajuan dari teknologi. Hal ini tentunya tidak terlepas dari kebiasaan manusia saat ini yang sangat bergantung pada teknologi seperti *smartphone*. Penggunaan *smartphone* kini beralih menjadi perangkat multifungsi yang sangat bisa membantu masyarakat dalam berbagai pekerjaan dengan bantuan pertumbuhan internet. Salah satu perkembangan teknologi juga yaitu adalah internet yang mendukung berbagai sektor, salah

satunya yaitu sektor perdagangan dalam jangkauan target pasar yang semakin luas. Internet juga mendukung berbagai aktivitas menjadi lebih efisien, karena kini segala hal dapat dikerjakan secara online. Dengan hal ini masyarakat dengan mobalitas tinggi untuk tetap selalu update dengan pekerjaan dan hubungan sosial yang terhubung ke internet dan diakses melalui *smartphone*.

Indonesia menempati salah satu peringkat pertumbuhan tertinggi di dunia dengan 55% pertumbuhan populasi yang mengakses internet setara dengan 22 juta pengakses internet baru dalam satu tahun (wearesocial.com, 2020). Karena hal ini, Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki peran besar dalam dunia digital. Pengguna internet lebih sering menggunakan *smartphone* sebagai media untuk mengakses internet setiap harinya. Pesatnya perkembangan teknologi internet ini memaksa manusia untuk menciptakan berbagai fitur pendukung yang memudahkan penggunaannya, salah satu yaitu fitur pembayaran. Tak lengkap jika tidak berbagi kecanggihan dan kemudahan yang sudah ditawarkan tidak dimaksimalkan nilainya. Maka dari kreatifitas manusia terciptalah pembayaran non tunai melalui uang elektronik. Pada dasarnya melalui pembayaran non tunai, uang akan disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi digital tanpa mengurangi nilai dari nominal uang tersebut. Teknologi yang digunakan pada *e-wallet* masih terbilang dapat mengatasi peredaran uang palsu. Pemerintah pun mengajurkan untuk menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi. Aplikasi *e-wallet* di Indonesia sangat beragam. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh insight asia tahun 2022, menunjukkan 74% responden aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi keuangan mereka. Hasil riset menunjukkan Go-pay (71%) menjadi urutan pertama sebagai platform dompet digital yang secara konsisten paling banyak digunakan sejak lebih dari 5 tahun terakhir hingga saat ini. Posisi kedua diduduki oleh OVO (53%) dalam 3 bulan terakhir. Dan posisi ketiga diduduki oleh DANA (61% responden). Hasil riset memperlihatkan Gopay mendapat kepuasan dari 84% konsumen, Shoppepay (80%), dan DANA (75%).



**Gambar 1.**  
Hasil riset menurut GoodStats

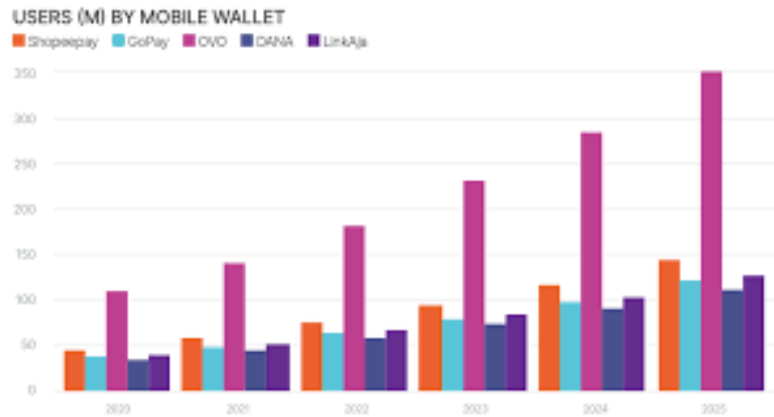
Sistem pembayaran elektronik *e-wallet* merupakan salah satu bukti nyata yang bisa kita gunakan saat ini untuk memudahkan aktivitas transaksi finansial manusia. Dengan menggunakan *e-wallet*, kita dapat mentransfer uang dengan potongan administrasi yang tergolong sangat sedikit apabila dibandingkan dengan potongan admin yang dikeluarkan jika melakukan transfer keluar antar bank. Menggunakan *e-wallet* juga mendapatkan berbagai potongan harga ataupun promosi dari merchant yang bekerjasama dengan pihak *e-wallet*

yang bersangkutan. *Merchant* dapat mempromosikan dagangan atau produk melalui aplikasi *e-wallet* tersebut, dengan menggunakan potongan harga atau potongan promosi lainnya. Terdapat beberapa *e-wallet* saat ini digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhan finansial konsumen. Perkembangan *e-wallet* di Indonesia dengan indikator jumlah pengguna aktif bulanan yang menggunakan *e-wallet*. Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa posisi besar dengan penggunaan *e-wallet* terbanyak pada tahun 2019-2020 yaitu Gopay, OVO, dan juga DANA. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa DANA adalah *e-wallet* terbesar ketiga digunakan oleh penduduk Indonesia pada tahun 2019 – 2020 dan juga menurut tingkat *awareness* dengan jumlah presentase 92,3 %.

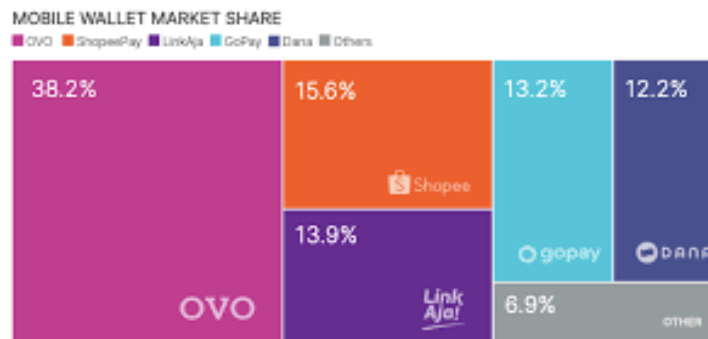


**Gambar 2.**  
Data Pengguna e-wallet

Disisi lain, DANA menempati peringkat kedua dari tingkat *top of mind* masyarakat mengenai dompet digital, DANA berada di peringkat kedua dengan total 30,9 %. DANA sudah dihadirkan sejak tahun 2017 dan dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe, DANA merupakan platform dompet digital yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi dapat dilakukan secara non tunai, baik online maupun offline. Pengguna akun DANA dikategorikan menjadi reguler yang dimana dapat melakukan transaksi *top up* maksimal Rp 2 juta dan DANA premium *top up* dengan maksimal Rp. 10 juta. Pada gambar 1.3 menunjukkan perkembangan pengguna *e-wallet* selama 4 tahun terakhir. Dari data tersebut terdapat hasil bahwasannya pada tahun 2020 sampai 2023 pengguna dompet digital DANA mengalami kenaikan tetapi masih kalah saing dengan perkembangan pengguna *e-wallet* lainnya seperti OVO, ShopeePay, LinkAja, dan Gopay. Hal ini dikarenakan ketat nya persaingan antar *e-wallet* ini dilihat dari market share pada gambar 1.4 menjadikan DANA berada diposisi kelima. Ini diduga disebabkan oleh kurangnya tingkat kepuasan pengguna dan menyebabkan pada loyalitas pengguna dompet digital DANA.



**Gambar 3.**  
Statistik Pengguna E-Wallet



**Gambar 4.**  
Market Share E-Wallet

Menurut survei yang dilakukan oleh Kadence menunjukkan bahwa pengguna DANA memiliki persentase terkecil dari tiga alasan menggunakan dompet digital seperti aplikasi mudah digunakan sebesar 55%, kenyamanan dalam bertansaksi sebesar 56%, digunakan oleh banyak toko dan pedagang sebesar 30%. Alasan tersebut didukung berdasarkan survei dari Ipsos menemukan bahwa 71% termotivasi untuk menggunakan dompet digital pertama kali dikarenakan adanya promo, namun seiring berjalannya waktu faktor kenyamananlah yang membuat pengguna loyal terhadap salah satu *e-wallet*. Dari fenomena yang ada, skor indeks literasi digital masyarakat Indonesia berada di level 3,49. Maka dari itu, DANA menyiapkan strategi untuk menjaga keamanan pengguna dari peretas (*hacker*). Jika terjadi kesalahan atau gangguan transaksi yang diakibatkan sistem, DANA juga menjamin adanya garansi uang kembali 100%. Dengan adanya pernyataan ini pihak DANA terus mendahulukan permasalahan-permasalahan yang disekitar pengguna sehingga persepsi pengguna akan tetap terus membaik mengenai *e-wallet* DANA. Para pengguna *e-wallet* menggunakan aplikasi DANA untuk mempermudah aktivitas mereka dan telah didukung dan dibantu oleh peraturan yang dibuat oleh Bank Indonesia yang seharusnya membuat mereka merasa aman menggunakannya, hal ini akan mempengaruhi loyalitas mereka sebagai pengguna *e-wallet* DANA. Penyelenggara dompet elektronik wajib memperoleh izin atau persetujuan dari Bank Indonesia yaitu bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan dompet elektronik dengan pengguna aktif telah mencapai atau direncanakan akan mencapai jumlah paling kurang 300.000. Namun, jika penyelenggara dompet elektronik yang memiliki pengguna

aktif di bawah 300.000, wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatan dompet elektronik kepada bank Indonesia.

Berdasarkan pada sumber yang diambil dari *Similiarweb* perkembangan jumlah pengguna yang aktif *e-wallet* DANA selama 7 bulan dan pada bulan Desember 2022 terjadi penurunan sebesar 260.000 pengguna. Kemudian pada bulan Januari 2023 terjadi peningkatan 80.000 pengguna dan dibulan Februari 2023 mengalami penurunan kembali sebanyak 90.000 pengguna. Pencapaian ini bisa dikatakan masih belum stabil dari segi pengguna aktif dompet digital DANA dan untuk tingkat loyalitas pengguna aktifnya berkurang. Banyaknya faktor persepsi dari setiap pengguna yang memicu minat penggunaan dompet digital DANA mencapai posisi urutan ketiga dengan stabil, adanya faktor persepsi internal, eksternal, kepercayaan, keamanan, kemudahan, manfaat, yang mengarahkan setiap pengguna dalam menggunakan dompet digital DANA secara menetap.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini, peneliti ingin memberikan ilustrasi dengan jelas terhadap permasalahan serta fenomena yang ada didalam penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan juga dokumentasi kepada setiap pengguna *e-wallet* di Surabaya. Teknik yang akan digunakan peneliti dalam mengambil sampel yaitu teknik *Probability Sampling* dengan metode *simple random sampling* karena peneliti melakukan pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi masyarakat penggunaan *e-wallet* DANA, dan peneliti juga menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan pada sumber data yang diambil oleh peneliti, peneliti memilih narasumber yang sudah menggunakan *e-wallet* DANA dengan beberapa pertimbangan pemilihan narasumber berdasarkan pada kriteria-kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Narasumber pernah melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* DANA
2. Narasumber yang sudah dan baru mengetahui informasi tentang *e-wallet* DANA
3. Narasumber berusia 17 tahun keatas dengan alasan telah mencapai usia dewasa sehingga dianggap mencapai kedewasaan.
4. Narasumber merupakan penduduk asli Surabaya

Benard Berelson (1959) dalam Bungin (2011) mendefinisikan analisis isi dengan : *content analysis is a research technique for the objective, systematic, and quantitative description of the manifest content of communication*. Sedangkan di dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Penelitian Bahasa, Sastra, Dan Pengajaran” Rohmadi & Nasucha, (2015) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif yaitu analisis data yang berasal dari data-data yang terjaring dari proses pengumpulan data, yaitu rekam & catat, tinjauan pustaka, wawancara, serta partisipasi.

Menurut Miles dan Huberman (1992:16) mengemukakan ada tiga alur yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### a. Reduksi data

Reduksi data sebagai proses dalam pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis dilapangan. Selama pengumpulan data berlangsung terjadi yang tahapan reduksi selanjutnya dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat memo, dan lain -lain.

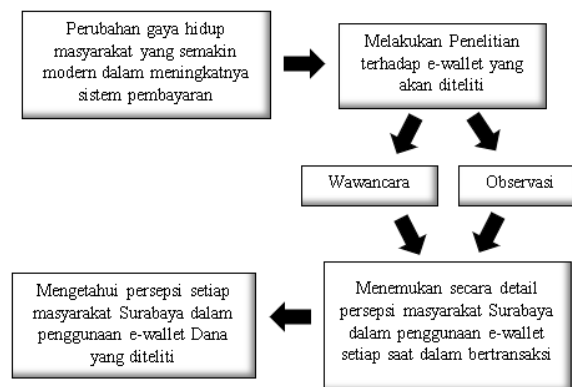
### b. Penyajian Data

Penyajian data dapat digunakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data yang baik dan valid terdiri dari jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan.

Penyajian data kualitatif sendiri dapat dilakukan melalui bentuk bagan, uraian singkat dan yang sering digunakan oleh para peneliti untuk menyajikan data kualitatif adalah teks yang bersifat deskriptif

c. Kesimpulan

Sebelum pengambilan kesimpulan, peneliti harus mengangkat kesimpulan sebagai temuan penelitian yang nantinya akan dikaji secara berulang-ulang terhadap data yang sudah ada. Dan dengan kesimpulan dari sebuah penelitian akan menghasilkan penelitian dengan temuan baru yang berbeda dari temuan penelitian yang sudah ada.



**Gambar 5**

Gambar Alur Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi masyarakat Surabaya terhadap penggunaan *e-wallet* Dana dalam hal frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa Dana dipandang sebagai alat pembayaran sekunder. Hal ini nampak dari frekuensi penggunaan yang tidak rutin dan hanya digunakan pada saat tertentu saja. Dalam hal alasan mengapa memilih menggunakan Dana, persepsi masyarakat yang ditujukan kepada peneliti Dana sebagai sesuatu unik, adanya persepsi kebutuhan dan juga simple dalam penggunaan. Persepsi masyarakat dalam kelebihan utama pada Dana, tingkatan keunggulan Dana yang cepat, mudah, praktis dan aman dialami oleh pengguna. Hal ini didasarkan pada fitur-fitur yang disediakan menjadi kebutuhan setiap individu masyarakat dalam bertransaksi.

Masyarakat Surabaya memberikan persepsi tentang keamanan Dana dalam bertransaksi di lihat adanya kepercayaan, perasaan aman. Dalam hal ini sistem keamanan Dana dipandang sebagai sistem akurasi yang dapat dipercaya oleh para pengguna. Dalam mengenai kekurangan Dana selama bertransaksi, masyarakat menunjukkan persepsi adanya perasaan kecewa, sedih dikarenakan adanya proses yang lama dengan waktu yang terbatas serta ketergangguan sistem yang mengakibatkan aplikasi mengalami off total. Adanya kemudahan dalam mengatur keuangan yang dibantu oleh Dana, masyarakat pengguna Dana merasa adanya tindakan yang mudah dan praktis pada zaman sekarang sehingga dalam *manage financial* masyarakat merasa senang dengan bantuan dari adanya *e-wallet* Dana.

Penilaian kecepatan dan efisiensi dalam transaksi dana dapat dilihat dari hasil wawancara memberikan kesimpulan kepada peneliti bahwa adanya perasaan kecewa dari pengguna dikarenakan sistem yang *slow respon* dari Dana. Dalam hasil wawancara yang dilakukan pesan dan kesan terhadap pelayanan Dana bagi narasumber dapat disimpulkan adanya tingkatan rasa kepercayaan, rasa senang, dan aman pada *e-wallet* Dana dikarenakan, Dana dianggap sebagai alat pembayaran yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi serta praktis sehingga para pengguna memberikan adanya *feedback* sehingga penggunaan tetap loyal dan setia dalam penggunaan dana. Hal ini menyinggung pada aspek dari gaya

hidup masyarakat sekarang serba mudah, dan praktis dengan adanya teknologi yang canggih seperti *e-wallet* salah satunya yaitu Dana dalam melakukan transaksi meskipun sebagai alat pembayaran sekunder.

Maka dari itu berdasarkan pada rumusan masalah mengenai persepsi masyarakat Surabaya dalam penggunaan *e-wallet*, peneliti menyimpulkan pembahasan secara keseluruhan persepsi masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* Dana berdasarkan pada teori Menurut Sugihartono, (2007) persepsi adalah kemampuan otak dalam proses menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Masyarakat memberikan persepsi menurut pengalaman yang alami sendiri oleh pengguna, serta tingkatan rasa kepercayaan dan loyalitas yang diberikan oleh pengguna kepada Dana.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta data informasi yang didapatkan melalui wawancara kepada 6 narasumber sebagai pengguna *e-wallet* Dana di Kota Surabaya mengenai persepsi dalam penggunaan *e-wallet* Dana, dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna memilih menggunakan *e-wallet* Dana didasarkan pada nama Dana yang indetik serta simple mampu memberikan keunikan tersendiri dengan menyediakan fitur-fitur mudah dipahami oleh setiap pengguna baik dalam usia muda sampai pada usia orang tua, serta panduan yang diberikan oleh Dana yang memberikan keunggulan tersendiri serta tingkatan keamanan yang mampu meningkatkan rasa kepercayaan kepada Dana dengan data-data pribadi para pengguna yang disimpan dengan baik oleh Dana. Dana sebagai alat pembayaran elektronik di zaman sekarang memberikan pesan dan kesan yang positif karena mudah dan praktis digunakan oleh para pengguna *e-wallet* Dana.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2017). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI MAHASISWA UNTIRTA TERHADAP KEBERADAAN PERDA SYARIAH DI KOTA SERANG.
- Harahap M. G, K. Y. (2024). *PERILAKU KONSUMEN Teori dan Praktik*. PT. SADA KURNIA PUSTAKA.
- Jamaluddin, H. (2023). *PERILAKU ORGANISASI: Konsep, Teori, dan Implementasi*. KENCANA.
- Kalbuana, N., Asih, P., Putri, I., Cahyadi, C., Praptiningsih, N., & Kadarusman. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-wallet di Kalangan Milenial Indonesia.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN UANG ELEKTRONIK (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang).
- Rahma, T. F. (2018). PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TERHADAP PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH).

