



KAJIAN PSIKOLOGIS PENGGUNA DOMPET ELEKTRONIK DI KOTA JAMBI

Alifia Syarna Salika¹, Sri Mariya²

¹Mahasiswa Prodi Pendidikan Geografi, Jurusan Geografi, Universitas Negeri Padang

²Dosen Jurusan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email: alifiasyarna@icloud.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang penggunaan dompet elektronik. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan maupun yang tidak menggunakan dompet elektronik. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *indepth interview*. Teknik analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) sikap masyarakat tentang penggunaan dompet elektronik memberikan sikap positif, dimana mereka mendukung dompet elektronik yang sangat membantu (2) minat masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik sudah terbukti dari hasil wawancara 17 responden yang sudah berminat menggunakan dompet elektronik (3) Masyarakat sudah memahami penggunaannya serta manfaatnya karena dompet elektronik lebih praktis dan efisien sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan dompet elektronik (4) harapan masyarakat terhadap penyelenggara dompet elektronik yaitu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang kemudahan penggunaan serta manfaat yang didapat dari dompet elektronik sehingga masyarakat lebih tertarik untuk menggunakannya.

Kata Kunci: Psikologis; Pengguna; Dompet Elektronik

ABSTRACT

The purpose this research is to find out the public perception of the use of electronic wallet. The informant in this research is the citizen of Jambi as a electronic wallet user or not. Data collection techniques by using indepth interview to 17 informant with different professions and ages background. The analysis technique by using descriptive qualitative method. The result showed (1) Attitude of society towards the use of electronic wallet is positive, they support it because it very helpful. (2) the public interest to use electronic wallet has been proven from interviews 17 informants who were interested in using electronic wallet. (3) The society already understand the usage and benefits of it because using electronic wallet is more practical and efficient so the people are motivated to use electronic wallet. (4) The society hope the operator of electronic wallet ro increase socialization to the public about the easiness using it and the benefits so people are more interested to using it.

Keywords: Psychological; Users; Electronic Wallet



Pendahuluan

Seiring berkembangnya zaman dan globalisasi yang pesat, kini Indonesia sudah memasuki era revolusi industri 4.0. Dalam revolusi industri terjadi perkembangan yang signifikan pada teknologi, tidak hanya di industri manufaktur tetapi juga di industri keuangan atau yang biasa disebut dengan *Financial Technology (Fintech)* yang mendukung terjadinya sistem pembayaran non tunai. Salah satunya adalah dompet elektronik (*E-Wallet*). Dompet elektronik atau yang juga dikenal dengan dompet digital adalah hasil dari pengembangan teknologi canggih yang diciptakan untuk mempermudah kehidupan manusia. Dan dompet elektronik adalah uang elektronik berbasis aplikasi (*server based*) dengan saldo maksimal Rp 10.000.000. Contohnya seperti DANA, OVO, GoPay, LinkAja, Jenius, Shopee Pay. Dompet elektronik ini dapat digunakan untuk belanja di gerai ritel *offline* dan online, pembelian pulsa telepon, pembayaran listrik, BPJS, TV berbayar, pencairan saldo serta berbagi uang dalam bentuk saldo. (Bank Indonesia, 2019).

Masyarakat Indonesia menyadari bahwa terdapat banyak risiko jika membawa uang tunai yaitu seperti pencurian, jambret, penyerangan, dll. Menurut riset Consumer Payment Attitudes pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Visa dengan sampel sejumlah 524 informan, pria dan wanita berusia 18-51, dengan penghasilan pribadi bulanan dari Rp3.000.000 keatas pada periode Juli-Agustus 2017 menunjukkan sebanyak 85% informan Indonesia telah menggunakan pembayaran elektronik menggunakan *smartphone* untuk berbagai kebutuhan seperti berbelanja, memesan taksi dan membayar makanan di restoran. Pengguna dompet elektronik di Indonesia semakin meningkat, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian iPrice Grup dengan App Annie yang

menyatakan bahwa Gopay, dompet elektronik Gojek menjadi aplikasi dengan pengguna aktif terbanyak di Indonesia (CNN Indonesia, 2019).

Di Provinsi Jambi terdapat 2 kota, salah satunya yaitu Kota Jambi. Kota Jambi dikenal sebagai kota yang pembangunannya berkembang dengan signifikan. Kota Jambi saat ini telah menjelma menjadi kota besar yang maju dan mampu menempatkan dirinya sejajar dalam mengupayakan peningkatan kapasitas dan pembangunan di berbagai bidang. Sebagai ibukota provinsi Jambi, saat ini Kota Jambi telah memainkan peran strategisnya dalam mendukung mobilitas ekonomi regional, peningkatan sumberdaya manusia, penyediaan properti yang berimbang dan situasi kehidupan sosial kemasyarakatan yang sangat kondusif. Pada tahun 2018 Deputi Kepala Bank Indonesia Provinsi Jambi, Poltak Sitanggang, mengatakan bahwa meningkatnya transaksi non tunai, karena transaksi non tunai semakin berjalan baik dan semakin banyak yang menggunakannya. Dan itu dibuktikan dengan menurunnya outflow pada 2017 lalu, dimana cash outflow (aliran uang keluar dari BI) pada 2017 berkisar Rp 7,3 Triliun dan mengalami penurunan sebesar 8,2% dibandingkan tahun 2016 yang hanya sebesar Rp 7,7 Triliun. (Jambi Independent, 2018). Adanya perkembangan bahwa semakin banyak dompet elektronik yang hadir di Indonesia dan dapat dinikmati langsung oleh berbagai lapisan masyarakat. Serta dapat mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia. GNNT ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis dan lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi keuangan yang efisien, mudah dan aman. (Bank Indonesia, 2014) Masa pandemi covid-19 seperti saat ini,

transaksi *cashless* sangat berguna karena transaksi dilakukan tanpa melakukan kontak fisik dengan manusia maupun dengan uang dan dapat memutus rantai penularan virus corona. Dengan berbagai kemudahan penggunaannya, masyarakat tanpa menyadari telah menggunakan dompet elektronik dalam transaksi keuangannya.

Hal yang menimbulkan seseorang memberikan suatu opini ketika menggunakan atau mengkonsumsi sesuatu yakni berupa sikap, motivasi, minat, dan harapan. Berdasarkan data survei Bank Indonesia pada tahun 2018 transaksi non tunai (*cashless*) di Indonesia masih rendah yaitu hanya 24%. Indonesia masih belum optimal dalam menerapkan GNTT (*Cashless Society*) ini, karena kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum menerapkan transaksi non tunai dan mereka masih sering menggunakan transaksi secara tunai.

Penelitian perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sikap, minat, pemahaman, motivasi dan harapan masyarakat tentang penggunaan dompet elektronik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data wawancara yakni mengajukan pertanyaan kepada informan dengan tatap muka, hasil dari wawancara tersebut menjadi data dalam penelitian. Peneliti menggunakan purposive sampling. Oleh karena itu, kategori informan dalam penelitian ini adalah informan pelaku. Informan penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi terkait dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti yaitu masyarakat Kota Jambi yang menggunakan dompet elektronik. Karena sasaran dari penelitian ini adalah untuk melihat persepsi informan tentang penggunaan dompet elektronik. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Sugiyono, yaitu

pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan:

Kota Jambi merupakan ibu kota Provinsi Jambi. Secara geomorfologi Kota Jambi terletak di bagian barat cekungan Sumatera bagian selatan yang disebut sub cekungan Jambi yang merupakan dataran rendah di Sumatera bagian timur. Berdasarkan topografinya Kota Jambi relatif datar dengan ketinggian 0-60 m di atas permukaan laut. Kota Jambi terletak pada koordinat $01^{\circ} 30' 2.98''$ - $01^{\circ} 7' 1.07''$ LS dan $103^{\circ} 40' 1.67''$ - $103^{\circ} 40' 0.23''$ BT. Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kota Jambi, dengan daerah yang diprioritaskan adalah di pusat perbelanjaan.. Mall yang akan dijadikan lokasi penelitian yaitu Jambi Town Square. Penelitian ini dilaksanakan pada Juli 2020 di Kota Jambi.

Deskripsi Umum Informan Penelitian

Karakteristik informan berkaitan dengan usia mereka dapat digambarkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Informan Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Per Orang
Mahasiswa	7
Swasta atau Wiraswasta	6
Pegawai Honorer	3
Ibu Rumah Tangga (IRT)	1
Total	17

Sumber: Data primer diolah, 2020

Data diatas menunjukkan distribusi frekuensi berkaitan dengan pekerjaan informan. Frekuensi terbanyak adalah

informan yang berprofesi sebagai mahasiswa 7 orang, kemudian wiraswasta sebanyak 6 orang, serta pegawai honorer 3 orang dan ibu rumah tangga sebanyak 1 orang.

Data secara deskriptif berdasarkan data hasil wawancara dilapangan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan mendeskripsikan hasil analisis terhadap informan dengan menguraikan tanggapan dari 17 informan berkaitan dengan persepsi masyarakat Kota Jambi tentang penggunaan dompet elektronik. Dalam pembahasan penelitian ini akan memaparkan, menjelaskan, dan menggambarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan kepada informan. Berikut adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

1. Sikap masyarakat terhadap penggunaan dompet elektronik

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, para informan menunjukkan sikap yang positif terhadap dompet elektronik. Hal ini ditunjukkan dengan respon yang positif yang diberikan dari semua informan tentang penggunaan dompet elektronik. Hal itu disebabkan karena dengan adanya dompet elektronik memudahkan para informan untuk bertransaksi. Dapat diketahui bahwa dompet elektronik yang sering mereka gunakan adalah Gopay, OVO, dan DANA. Dan juga frekuensi mereka menggunakan dompet elektronik selama sebulan adalah tiga sampai 4 kali.

Pembayaran rumah tangga (token listrik), dapat dilakukan dengan menggunakan dompet elektronik secara langsung tanpa harus keluar rumah. Dan juga sama seperti pembelian pulsa, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke luar rumah atau ke *counter* pulsa. Sedangkan penggunaan dompet elektronik untuk berbelanja dapat

dilakukan dengan scan kode QR ditempat yang tersedia pelayanan pembayaran dengan dompet elektronik. Hal tersebut disebut sangat memudahkan para informan, lebih praktis karena hanya menggunakan *smartphone* tanpa membawa uang tunai transaksi pun dapat dilakukan. Kini untuk melakukan transfer pun dapat dilakukan ke Bank, tidak hanya ke sesama pengguna dompet elektronik saja, dan transfer ke Bank pun tanpa dipungut biaya administrasi, hal ini juga menguntungkan para informan karena selain memudahkan juga dapat menghemat biaya untuk transfer antar Bank. Bahkan informan juga menggunakannya untuk transaksi di cafe ataupun restoran, karena menurut mereka menjadi lebih mudah dan juga lebih murah. Dan juga hal yang membuat para informan memberi respon yang positif terhadap dompet elektronik, karena selama menggunakan dompet elektronik ini informan belum pernah mengalami kendala bahkan masalah, dapat disimpulkan bahwa selama menggunakan dompet elektronik ini informan merasa nyaman karena mereka sangat dipermudah dalam urusan transaksi atau pembayaran. Dan juga dinilai bahwa selama menggunakan dompet elektronik informan merasa kinerja pelayanan dompet elektronik dinilai baik dibuktikan dengan data bahwa selama menggunakan dompet elektronik para informan belum pernah mengalami kendala ataupun masalah.

2. Minat masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan peneliti mendapatkan hasil bahwa minat masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik cukup tinggi, dibuktikan dengan 17 informan sudah menggunakan dompet elektronik tersebut untuk bertransaksi. Dan para informan sudah menggunakan dompet elektronik ini.

Hal yang membuat dompet elektronik ini diminati karena memudahkan serta kebutuhan masyarakat yang kini semuanya serba digital, dengan adanya dompet elektronik ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat hanya dengan sentuhan menggunakan *smartphone* serta jaringan internet dan juga di dukung dengan adanya promo-promo menarik. Promo-promo menarik ini yang menjadi daya tarik. Karena dapat mempermudah informan serta menguntungkan. Apalagi kehidupan di ibukota yang lebih maju menyebabkan kebutuhan masyarakat berubah seiring dengan perkembangan zaman, apalagi zaman sekarang yang teknologinya sudah canggih semuanya dapat dilakukan dengan mudah. Dompet elektronik inilah yang diminati masyarakat dimana dapat mendukung serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Motivasi masyarakat terhadap penggunaan dompet elektronik

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang didapat oleh peneliti, motivasi masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik diantaranya adalah penggunaannya yang lebih efisien sehingga dapat menghemat waktu.

Dikatakan efisien karena transaksi dapat dilakukan dengan mudah, tidak memakan waktu yang banyak. Selanjutnya, karena banyak teman dari para informan yang menggunakan dompet elektronik tersebut maka informan pun tergiur untuk menggunakannya juga. Kemudian, dompet elektronik merupakan alat pembayaran digital dimana tidak lagi menggunakan uang tunai, dengan menggunakan dompet elektronik ini informan dapat meminimalisir penyebaran uang palsu yang marak terjadi karena transaksi tidak lagi menggunakan uang tunai. Dan juga di masa pandemi seperti ini, penggunaan dompet elektronik juga menjadi salah satu motivasi para informan

menggunakannya. Karena transaksinya tanpa menggunakan uang tunai, dapat meminimalisir penyebaran covid-19. Di mana dapat diketahui bahwa uang tunai merupakan salah satu *carrier* covid-19. Dan juga penggunaan dompet elektronik (*cashless*) merupakan salah satu program kerja yang disarankan untuk masyarakat dari Kementerian Kesehatan untuk menghindari dan memutuskan rantai penyebaran covid-19.

4. Harapan terhadap dompet elektronik

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang didapat oleh peneliti, harapan informan terhadap dompet elektronik ialah lebih meningkatkan pelayanannya, semoga kinerjanya semakin baik kedepannya. Kemudian, diharapkan di semua tempat tersedia pembayaran menggunakan dompet elektronik. Karena nyatanya layanan pembayaran menggunakan dompet elektronik hanya tersedia ditempat perbelanjaan saja, tidak di toko dan warung kecil. Selanjutnya, sosialisasi kepada masyarakat ditingkatkan lagi agar semua lapisan masyarakat merasakan manfaat yang didapatkan dari penggunaan dompet elektronik

Karena umumnya dompet elektronik digunakan oleh generasi milenial yang umurnya berkisar 18-35 tahun yang melek akan teknologi. Sedangkan untuk masyarakat yang berusia diatas itu masih belum berminat menggunakan dompet elektronik itu. Maka dengan ditingkatkan sosialisasi diharapkan agar dapat menarik perhatian lebih dari masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik serta juga mendukung program Gerakan Nasional Non Tunai yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, terdapat persepsi yang timbul di masyarakat mengenai penggunaan dompet elektronik, yaitu persepsi positif. Dimana opini positifnya 17 informan senang

dengan adanya dompet elektronik ini, karena mempermudah dalam bertransaksi serta didukung dengan adanya promo menarik dan potongan harga. Hal itu juga lah yang membuat minat masyarakat tinggi untuk menggunakan dompet elektronik. Dan 17 informan mendukung dompet elektronik ini dengan menggunakan dompet elektronik ini sebagai alat pembayaran selama <1 Tahun. Dan harapan para informan terhadap dompet elektronik adalah meningkatkan kinerja pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era revolusi industri 4.0 ini.

Pembahasan

Masyarakat adalah suatu kesatuan yang selalu berubah yang hidup karena proses masyarakat. Masyarakat terbentuk melalui hasil interaksi yang berkelanjutan antar individu. Dalam kehidupan bermasyarakat selalu ditemui fenomenan saling mempengaruhi antar kehidupan individu dengan kehidupan bermasyarakat (Soetomo, 2009). Teori ini berkaitan dengan motivasi responden yang banyak termotivasi untuk menggunakan dompet elektronik karena pengaruh dari orang-orang terdekatnya seperti teman dan keluarga. Jadi mereka saling mempengaruhi satu sama lain. Hal yang dipengaruhi ini adalah dompet elektronik. Karena dompet elektronik membawa manfaat yang bagus terhadap satu masyarakat, maka masyarakat yang satu ini akan saling mempengaruhi masyarakat satu lainnya agar mereka juga merasakan manfaat baik yang juga mereka rasakan.

Dompet elektronik merupakan inovasi keuangan yang hadir dimasyarakat, tujuannya yaitu agar masyarakat dapat menikmati transaksi yang lebih mudah dan modern dengan menggunakan *smartphone* dan internet. Masyarakat saat ini mulai ketergantungan akan internet dan *smartphone* menjadi peluang pasar bagi perusahaan-

perusahaan dompet digital, karena sekarang semuanya sudah mulai serba digital dimana semuanya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun asalkan ada *smartphone* dan berhubungan dengan koneksi internet.

Keberadaan dompet elektronik telah memberikan masyarakat kemudahan dalam bertransaksi keuangan, sehingga menimbulkan sikap masyarakat untuk mendukung adanya keberadaan dompet elektronik dan merasa senang dengan menggunakan dompet elektronik. Dompet elektronik telah banyak hadir di Indonesia dan khususnya di Kota Jambi.

Dengan adanya dompet elektronik tersebut, muncul lah sikap, minat, motivasi serta harapan masyarakat terhadap dompet elektronik. Dimana dalam penelitian ini masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang merupakan pengguna dompet elektronik. Menurut Saifuddin Azwar (2011) sikap terdiri dari komponen kognitif, afektif, dan konatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 17 responden dapat diketahui bahwa komponen kognitif, afektif dan konatif saling berkaitan. Karena 17 responden memiliki opini yang positif terhadap dompet elektronik, serta mereka berpendapat bahwa dengan adanya dompet elektronik ini dapat mempermudah serta menguntungkan mereka. Oleh karena itu mereka pun menggunakan dompet elektronik tersebut untuk melakukan transaksi. Dibuktikan dengan 17 responden yang sudah menggunakan dompet elektronik. Dompet elektronik yang sering mereka gunakan adalah Gopay, OVO, dan DANA.

Menurut Prof. Dr. Iskandarwasid dan Dr. H. Dadang Sunendar (2011) minat adalah perpaduan antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang. Minat merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi masyarakat untuk

menggunakan dompet elektronik. Karena jika masyarakat tidak memiliki minat terhadap dompet elektronik maka mereka tidak akan menggunakannya. Minat juga dipengaruhi pada diri sendiri dan dari luar (lingkungan). Kenyataannya, faktor yang paling dominan berpengaruh bagi masyarakat adalah faktor lingkungan. Dalam hal ini responden memiliki keinginan menggunakan dompet elektronik, dan karena faktor lingkungan dimana banyak teman-teman mereka yang sudah menggunakannya dan memberikan testimoni yang bagus maka kemauan responden semakin meningkat. Oleh karena itu lah yang membuat minat responden tinggi terhadap dompet elektronik ini, 17 responden sudah menggunakan dompet elektronik.

Menurut Slameto (1995) minat primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh. Misalnya kebutuhan akan makanan, perasaan enak atau nyaman, kebebasan beraktivitas. Berdasarkan hasil penelitian ini, minat para responden dapat dikategorikan ke dalam minat primitif, karena dengan menggunakan dompet elektronik membuat mereka merasa enak atau nyaman karena mereka merasa diuntungkan dengan adanya dompet elektronik tersebut.

Batasan dari minat ini yaitu sebagai bagian dari motivasi atau kesiapan yang membawa tingkah laku ke suatu arah atau tujuan tertentu. Dimana dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian ini minat para responden merupakan bagian atau sesuatu yang berkaitan dengan motivasi mereka menggunakan dompet elektronik. Yang membuat responden berminat menggunakannya karena adanya promo, hal itu juga yang memotivasi responden menggunakan dompet elektronik. Menurut Slameto (1995) cara mengungkap minat ada empat macam yaitu *expressed interest*, *mainfest interest*, *tested*

interest dan *inventoried interest*. Berdasarkan hasil penelitian minat responden terhadap dompet elektronik diungkap kan dengan *expressed interest* dan *mainfest interest*. Karena responden menyatakan minat mereka langsung kepada penulis (*expressed interest*) dan karena responden menggunakan dompet elektronik itu untuk melakukan transaksi, hal tersebut sudah menunjukkan seberapa besar minatnya terhadap dompet elektronik (*mainfest interest*).

Dr. Wayan Ardhana (1985) menjelaskan bahwa motivasi dipandang sebagai suatu istilah umum yang menunjukkan kepada pengaturan tingkah laku individu dimana-mana kebutuhan atau dorongan-dorongan dari dalam dan insentif dari lingkungan yang mendorong individu untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya atau untuk berusaha menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Motivasi masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik diantaranya adalah penggunaannya yang lebih efisien sehingga dapat menghemat waktu, faktor lingkungan, promo menarik dan dapat meminimalisir penyebaran uang palsu yang marak terjadi karena transaksi tidak lagi menggunakan uang tunai dan mendukung salah satu program kerja yang disarankan untuk masyarakat dari Kementerian Kesehatan untuk menghindari dan memutuskan rantai penyebaran covid-19. Dimana dengan minat yang ada pada responden serta didukung dengan adanya motivasi dari responden yang membuat responden menggunakan dompet elektronik untuk bertransaksi.

Menurut Kusnawan, Silaswara, dkk (2019) keuntungan yang ditimbulkan dari penggunaan dompet elektronik yaitu 1) Super praktis dan efisien, 2) Lebih aman karena jika *handphone* hilang tidak berarti saldo di dompet elektronik hilang karena aplikasi bisa di download ulang dan adanya keharusan

mengetik PIN sebelum transaksi, 3) Transaksi dapat dilakukan dimana saja tanpa menggunakan uang tunai, 4) Pengisian saldo dompet elektronik dapat dilakukan di berbagai gerai *offline* seperti Alfamart, Indomaret, Hypermart dan lainnya tanpa harus memiliki rekening di Bank, 5) Banyak promo dan diskon yang ditawarkan, 6) Bebas dari masalah kembalian, 7) Mendapatkan *reward* seperti potongan harga, *cashback* atau hadiah langsung, kupon royalti.

Teori tersebut sesuai dengan yang responden rasakan berdasarkan pada saat wawancara, para responden menunjukkan sikap dan respon positif terhadap penggunaan dompet elektronik, dapat diketahui bahwa dampak dari penggunaan dompet elektronik ini menyebabkan dampak yang positif terhadap masyarakat karena dompet elektronik memudahkan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kini untuk melakukan transfer pun dapat dilakukan ke Bank, tidak hanya ke sesama pengguna dompet elektronik saja, dan transfer ke Bank pun tanpa dipungut biaya administrasi, hal ini juga menguntungkan para responden karena selain memudahkan juga dapat menghemat biaya untuk transfer antar Bank. Dan juga hal yang membuat para responden memberi respon yang positif terhadap dompet elektronik, karena selama menggunakan dompet elektronik ini responden belum pernah mengalami kendala bahkan masalah, serta selama para responden menggunakan dompet elektronik tidak merasa konsumtif. Dapat disimpulkan bahwa selama menggunakan dompet elektronik ini responden merasa nyaman karena mereka sangat dipermudah dalam urusan transaksi atau pembayaran. Dan juga sesuai dengan teori menurut Hutami dan Septyarini (2018) yaitu faktor-faktor yang membuat seseorang menggunakan dompet elektronik, adalah semakin seseorang

merasakan manfaat dari dompet elektronik, maka ia semakin terdorong untuk menggunakan dompet elektronik. Hal ini sesuai dengan para responden yang sudah menggunakan dompet elektronik selama <1 tahun karena merasakan manfaat yang didapat selama menggunakan dompet elektronik. Serta tidak pernah mengalami kendala bahkan masalah selama menggunakan dompet elektronik.

Hal yang membuat dompet elektronik ini diminati karena memudahkan serta kebutuhan masyarakat yang kini semuanya serba digital, dengan adanya dompet elektronik ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Promo-promo menarik ini yang menjadi daya tarik. Karena dapat mempermudah responden serta menguntungkan. Apalagi kehidupan di ibukota yang lebih maju menyebabkan kebutuhan masyarakat berubah seiring dengan perkembangan zaman, apalagi zaman sekarang yang teknologinya sudah canggih semuanya dapat dilakukan dengan mudah. Dompet elektronik inilah yang diminati masyarakat dimana dapat mendukung serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain merasakan kemudahan, responden juga diuntungkan dengan adanya promo-promo menarik dimana sesuai dengan teori menurut Hutami dan Septyarini (2018) yaitu faktor-faktor yang membuat seseorang menggunakan dompet elektronik, semakin seseorang merasakan mudahnya penggunaan dompet elektronik, maka ia semakin terdorong atau minat menggunakan dompet elektronik.

Sesuai dengan teori menurut Hutami dan Septyarini (2018) yaitu faktor-faktor yang membuat seseorang menggunakan dompet elektronik, adalah semakin seseorang merasakan bahwa orang-orang disekitarnya mendukung penggunaan dompet elektronik, maka ia semakin menggunakan dompet

elektronik. Hal ini merupakan salah satu teori yang mendukung yang juga merupakan salah satu motivasi responden untuk menggunakan dompet elektronik, karena faktor lingkungan lah yang kuat dalam hal ini. Apalagi disertai dengan promo-promo menarik yang membuat responden semakin tergiur untuk menggunakan dompet elektronik. Tetapi dalam hal ini, responden tidak merasa munculnya sikap konsumtif, karena responden menggunakan dompet elektronik sesuai dengan kebutuhan bukan sesuai dengan keinginan.

Menurut Stotland dan Gottschalk (dalam Lopez : 2009) mengemukakan bahwa harapan adalah keinginan untuk mencapai tujuan. Dimana pada penelitian ini responden mengutarakan keinginannya terhadap dompet elektronik agar dompet elektronik dapat lebih baik dalam mencapai tujuannya. Harapan responden terhadap dompet elektronik ialah lebih meningkatkan pelayanannya, semoga kinerjanya semakin baik kedepannya. Kemudian, diharapkan disemua tempat tersedia pembayaran menggunakan dompet elektronik. Selanjutnya, sosialisasi kepada masyarakat ditingkatkan lagi agar semua lapisan masyarakat merasakan manfaat yang didapatkan dari penggunaan dompet elektronik. Maka dengan ditingkatkan sosialisasi diharapkan agar dapat menarik perhatian lebih dari masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik serta juga mendukung program Gerakan Nasional Non Tunai yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan harapan yang dikemukakan oleh responden dapat diketahui bahwa dompet elektronik ini hanya tersebar di kota-kota atau di daerah yang sudah terjangkau oleh jaringan internet. Belum semua daerah yang sudah terdapat layanan dompet elektronik ini. Oleh

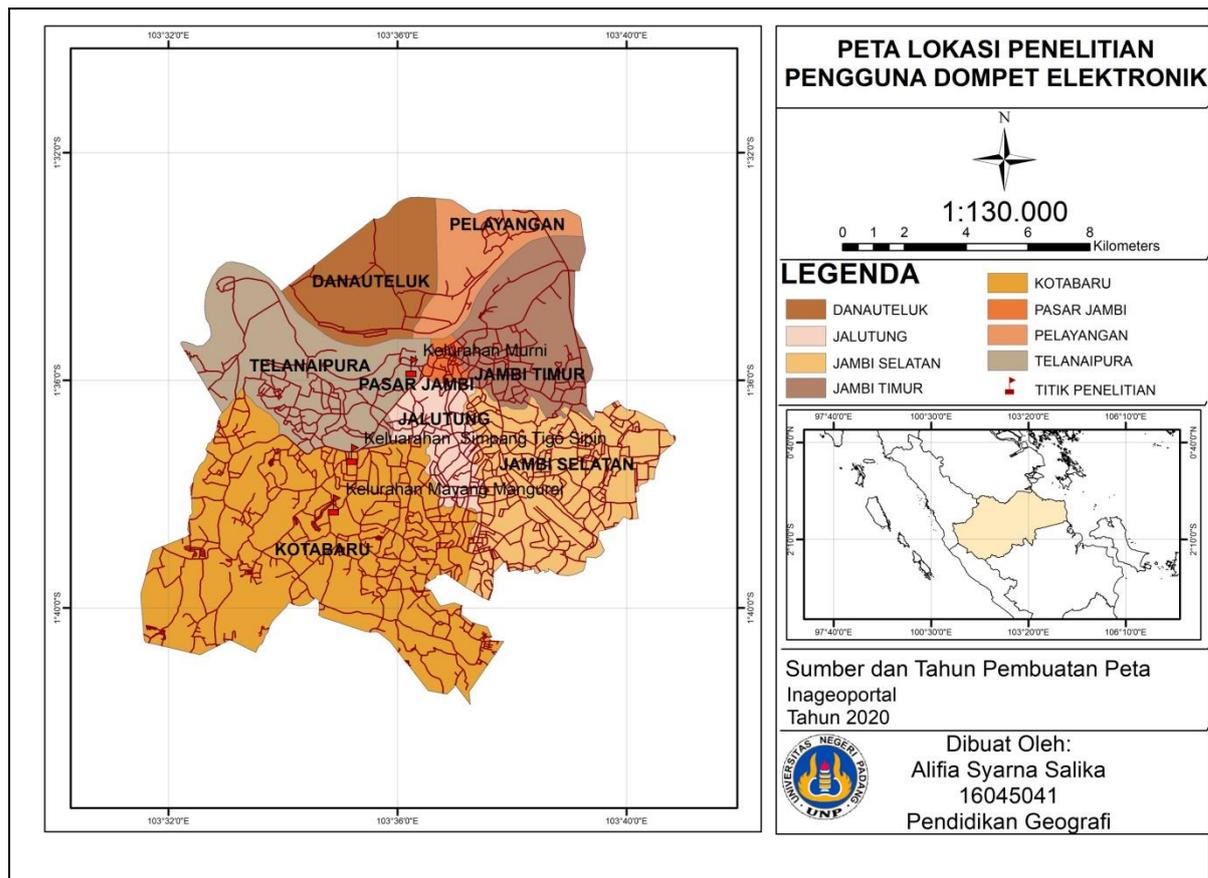
karena itu solusi agar dompet elektronik ini dapat tersebar diseluruh daerah yaitu meluaskan jaringan internet ke seluruh daerah dahulu, karena tanpa adanya jaringan internet maka dompet elektronik ini tidak dapat digunakan. Diharapkan kedepannya pemerintah juga berpartisipasi untuk membangun jaringan internet di daerah-daerah terbelakang, agar mereka juga dapat merasakan manfaat yang didapat dengan adanya dompet elektronik ini..

Kesimpulan

1. Para informan menunjukkan sikap yang positif terhadap dompet elektronik. Dompet elektronik memudahkan para informan untuk bertransaksi. Informan merasa kinerja pelayanan dompet elektronik dinilai baik dibuktikan dengan data bahwa selama menggunakan dompet elektronik para informan belum pernah mengalami kendala ataupun masalah.
2. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan peneliti mendapatkan hasil bahwa minat masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik cukup tinggi, dibuktikan dengan 17 informan sudah menggunakan dompet elektronik tersebut untuk bertransaksi. Hal yang membuat dompet elektronik ini diminati karena memudahkan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang kini semuanya serba digital
3. Masyarakat paham dengan penggunaan dompet elektronik. Hal tersebut dibuktikan sebanyak 17 informan menyatakan 80% paham akan penggunaan dompet elektronik untuk bertransaksi.
4. Motivasi masyarakat untuk menggunakan dompet elektronik diantaranya adalah penggunaannya yang lebih efisien sehingga dapat menghemat waktu, faktor lingkungan, dapat meminimalisir penyebaran uang palsu

yang marak terjadi karena transaksi tidak lagi menggunakan uang tunai dan mendukung salah satu program kerja yang disarankan untuk masyarakat dari Kementerian Kesehatan untuk menghindari dan memutuskan rantai penyebaran covid-19.

5. Harapan informan terhadap dompet elektronik ialah lebih meningkatkan pelayanannya dan sosialisasi kepada masyarakat ditingkatkan lagi agar semua lapisan masyarakat merasakan manfaat yang didapatkan dari penggunaan dompet elektronik.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2011. Dasar-Dasar Psikometri. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ardhana, Wayan. 1985. Pokok-pokok Jiwa Umum. Surabaya: Usaha Nasional.
- Bank Indonesia. 2019. Jenis-jenis alat pembayaran Non Tunai.
- Hutami, L., Septyarini, E. (2018). Intensi Penggunaan Electronic Wallet Generasi Millennial Pada Tiga Startup “Unicorn” Indonesia Berdasarkan Modifikasi TAM. *Jurnal Manajemen*. Vol. 8. No. 2.
- Iskandarwasid dan Sunendar, Dadang. 2011. Strategi Pembelajaran Bahasa. Bandung: Rosda.
- Kusnawan, A., Silaswara, D., Andy., Sefung, Tjong. (2019). Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di

- Wilayah Tangerang. *Jurnal Sains Manajemen*. Vol. 5. No.2
- Pengguna Aplikasi Dompet Elektronik di Indonesia Naik, diakses melalui laman <http://www.cnnindonesia.com> pada 21 November 2019. Pukul 14.08 WIB.
- Silaen, E., Prabawani, B. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-Wallet Dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol.8, no. 4.
- Slameto. 1995. Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 1983. *Teori tentang Struktur Masyarakat*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Soetomo. 2009. Pembangunan Masyarakat Membangun sebuah Kerangka. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Transaksi Non Tunai Paling Diminati Generasi Millennial, diakses melalui laman <https://jambiindependent.co.id/> pada 21 November 2019. Pukul 14.25 WIB.