

## Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital

Rini Sulistyowati, Loria Sara Paais, Rifana Rina

Universitas Indonesia

lsarap89@gmail.com

Dikirim : 2 Desember 2019

Diterima : 18 Maret 2020

### ABSTRACT

*The Industrial Revolution 4.0 was marked by the digitalization of almost all sectors of the economy, including the financial sector (fintech) through digital wallets. The contribution of digital wallet to GDP is predicted to increase every year. Currently, Jabodetabek is starting to flourish using digital wallets along with the emergence of various types of digital wallets. But not all people know even using a digital wallet. This study aims to determine the extent of the use of digital wallets and the influence of consumer perceptions of the use of digital wallets. The research method used is quantitative and qualitative methods, using the Kruskal Wallis statistical test. The results of data collection through an online invitation survey showed about 7 out of 10 respondents aged 15 years and over in Jabodetabek using digital wallet. Young, working, and highly educated people dominate the character of digital wallet users. Respondents have an average of 2 to 3 digital wallets with varying uses. The main reason for using a digital wallet is because of the promotion given if payment transactions are done through a digital wallet. The results of this study indicate consumers' perceptions of the convenience of digital wallet transactions affect their decision to use digital wallets. The conclusion that can be drawn from this research is the marketing strategy (discount / promotion) and the ease of digital wallet applications can attract consumers to switch to digital wallet payments.*

**Keywords:** Industrial Revolution 4.0, consumer perception, digital wallet

### ABSTRAK

Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan adanya digitalisasi hampir seluruh sektor perekonomian, tidak terkecuali sektor keuangan (*fintech*) melalui dompet digital. Kontribusi dompet digital terhadap PDB diprediksi meningkat setiap tahun. Saat ini, di Jabodetabek mulai marak penggunaan dompet digital sejalan dengan munculnya beragam jenis dompet digital. Namun belum semua kalangan mengetahui bahkan menggunakan dompet digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan dompet digital dan pengaruh persepsi konsumen terhadap penggunaan dompet digital. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan uji statistik Kruskal Wallis. Hasil pengumpulan data melalui *online invitation survey* menunjukkan sekitar 7 dari 10 responden usia 15 tahun ke atas di Jabodetabek menggunakan dompet digital. Kalangan muda, bekerja, dan berpendidikan tinggi

mendominasi karakter pengguna dompet digital. Responden memiliki rata-rata 2 sampai 3 dompet digital dengan tujuan penggunaan yang bervariasi. Alasan utama menggunakan dompet digital adalah karena promosi yang diberikan apabila transaksi pembayaran dilakukan melalui dompet digital. Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi konsumen terhadap kenyamanan transaksi dompet digital memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan dompet digital. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah strategi marketing (diskon/promosi) dan kemudahan aplikasi dompet digital dapat menarik konsumen untuk beralih ke pembayaran dompet digital.

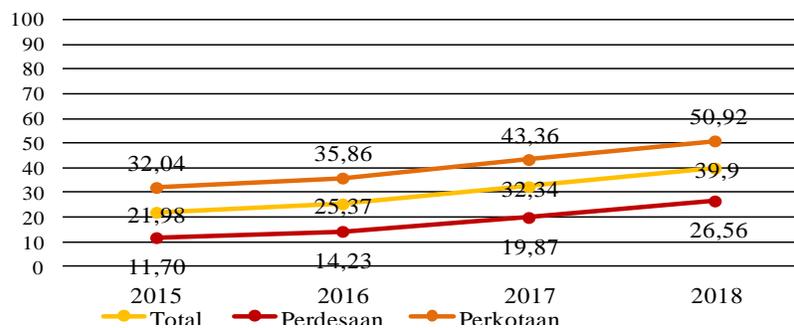
**Kata Kunci:** Revolusi Industri 4.0, persepsi konsumen, dompet digital

## A. PENDAHULUAN

Era Revolusi Industri Keempat mulai terasa di Indonesia. Penerapan teknologi digital dalam sektor perekonomian tampak jelas pada bidang keuangan atau yang kini disebut *financial technology*. Dilansir dari Kompas.com (2018), transaksi *fintech* dalam sub-sektor pinjam-meminjam di Indonesia pada 2017 meningkat 24,6% dari tahun sebelumnya. Salah satu produk *fintech* adalah *mobile payment* atau dikenal juga dengan sebutan dompet digital.

Sumbangan transaksi *mobile payment* terhadap nominal Produk Domestik Bruto (PDB) diprediksi meningkat setiap tahun. Pada 2017, kontribusi transaksi *mobile payment* terhadap PDB sebesar 0,1%. Diperkirakan pada tahun 2020 mendatang, sumbangan transaksi *mobile payment* naik menjadi 2,6% (MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research, 2017).

Dari sisi masyarakat, Revolusi Industri Keempat sejalan dengan peningkatan proporsi penduduk Indonesia yang terpapar internet. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan tren peningkatan persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang menggunakan internet, dari 22% pada 2015 menjadi 40% pada 2018. Mayoritas penduduk menggunakan internet melalui telepon seluler (BPS, 2017). Dengan demikian, penerapan *fintech* khususnya berupa uang elektronik yang terintegrasi telepon genggam pintar (*smartphone*) sebagai pengganti transaksi pembayaran tunai memungkinkan untuk dilakukan secara masif.



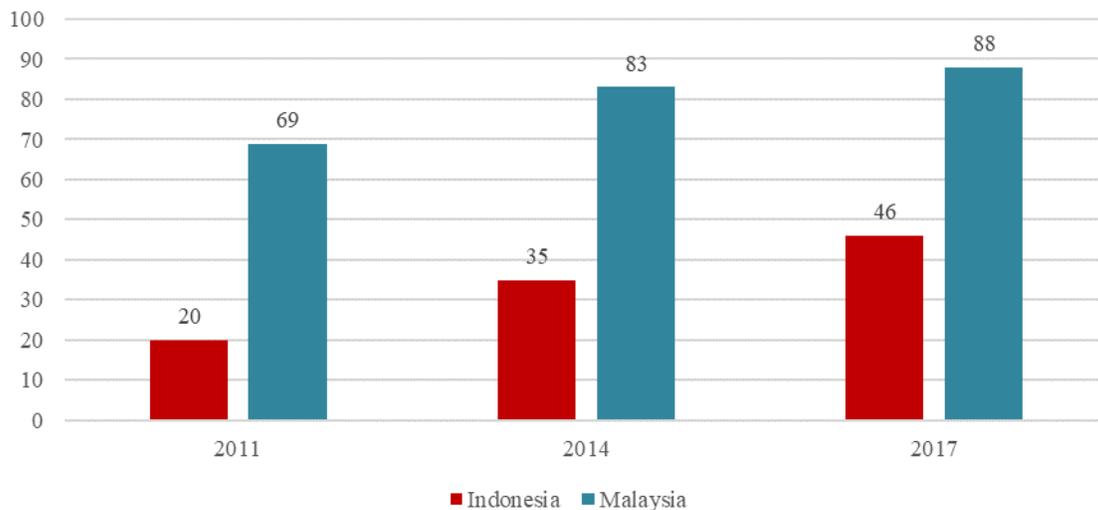
Sumber: BPS, data diolah (2015-2018)

**Gambar 1.**

**Proporsi Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Menggunakan Internet, 2015-2018**

Penggunaan uang elektronik berbasis *smartphone* atau *mobile money* juga merupakan salah satu indikator Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Target 8.10 “memperkuat kapasitas lembaga keuangan domestik untuk mendorong dan memperluas akses perbankan, asuransi, dan jasa keuangan untuk semua”, diukur dengan proporsi penduduk usia 15 tahun ke atas yang memiliki rekening bank/lembaga keuangan atau *mobile money* (uang bergerak). Laporan TPB 2018 menyebutkan terdapat ketimpangan capaian indikator tersebut pada negara pendapatan tinggi dan negara pendapatan rendah. (<https://sustainabledevelopment.un.org/sdg8>)

*Mobile money* sendiri tidak harus terintegrasi bank. Layanan uang bergerak ini disediakan oleh lembaga keuangan bukan bank, *e-commerce*, atau bahkan operator telepon seluler. Penggunaan *mobile money* mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan Bank Indonesia pada tahun 2014 (BI, 2014). Di Indonesia, persentase penduduk yang memiliki rekening bank atau uang bergerak masih rendah apabila dibandingkan dengan negara tetangga.



Sumber: World Bank (2011-2017)

**Gambar 2.**  
**Persentase Penduduk Usia 15 Tahun ke Atas yang Memiliki Rekening Bank/Lembaga Keuangan/Uang Bergerak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan *mobile money*, dalam penelitian ini disebut sebagai dompet digital, di kalangan masyarakat. Selain itu, untuk mendorong penggunaan dompet digital secara masif, perlu diidentifikasi faktor yang memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan dompet digital. Faktor tersebut boleh jadi ada dalam diri individu (internal) atau dari lingkungan luar (eksternal).

Menurut Model Penerimaan Teknologi yang dikembangkan oleh Davis tahun 1986, persepsi akan manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi memengaruhi sikap seseorang (Widono, Lambey, & Worang, 2018 dan Lai, 2017). Teori tersebut dikembangkan kembali di tahun 1996 oleh Davis dan Venkatesh dengan mengemukakan bahwa persepsi akan manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap keinginan seseorang yang kemudian

ditunjukkan dengan penggunaan teknologi tersebut (Lai, 2017). Dari beberapa penelitian terkait keinginan konsumen menggunakan teknologi pembayaran elektronik didapatkan bahwa persepsi konsumen berpengaruh terhadap penggunaan dompet digital. Persepsi tersebut mengenai kecepatan, kenyamanan, dan keamanan transaksi pembayaran. Berdasarkan paparan tersebut, pertanyaan besar penelitian ini adalah “apakah persepsi konsumen terhadap kecepatan, kenyamanan, dan keamanan dompet digital memengaruhi penggunaan dompet digital?”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan dompet digital dan pengaruh persepsi konsumen terhadap penggunaan dompet digital. Harapannya penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk memfokuskan target pemasaran dompet digital serta bermanfaat sebagai bahan rujukan akademisi untuk mempelajari lebih lanjut terkait penggunaan dompet digital.

Dalam penelitian ini, *mobile money* dibatasi pada uang elektronik berbasis server yang digunakan melalui *mobile phone* (telepon genggam) atau biasa disebut dengan dompet digital. Penggunaan dompet digital dibatasi selama tahun 2019. Penelitian ini dilakukan di wilayah metropolitan Jabodetabek dengan menyasar individu usia 15 tahun ke atas.

## B. KAJIAN LITERATUR

### Dompet Digital

Beberapa penelitian mengenai dompet digital menyebutkan definisi dompet digital sebagai uang yang transaksi pembayarannya dilakukan melalui telepon genggam dan dengan terhubung jaringan internet. Menurut Shukla dan Malhotra (2019), “Dompet ponsel setara dengan dompet fisik, dompet ponsel menyediakan penggunaannya untuk menyimpan uang seperti pada akun bank yaitu pengguna harus membuat akun dengan penyedia dompet ponsel, uang dapat dimasukkan dalam akun dompet ponsel menggunakan kartu debit, kartu kredit, akun bank, dan sebagainya”. Sementara, dikutip dari Sagayarani (2017), “Pembayaran digital adalah cara pembayaran menggunakan *mode* digital. Dalam pembayaran digital, pembayar dan penerima bayaran keduanya menggunakan *mode* digital untuk mengirim dan menerima uang. Disebut juga pembayaran elektronik. Tidak ada uang tunai yang diikuti dalam pembayaran digital. Semua transaksi pada pembayaran digital dilakukan secara *online*. Itu merupakan sebuah cara yang instan dan mudah untuk melakukan pembayaran.”

Menurut MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research (2017), terdapat dua jenis uang elektronik, yaitu berbasis server dan berbasis chip. Uang elektronik berbasis chip lebih praktis digunakan karena sistem “tap-and-pay”. Berikut adalah perbandingan uang elektronik berbasis server dan chip.

**Tabel 1.**  
**Perbedaan Uang Elektronik Berbasis Server dan Berbasis Chip**

<b>Karakteristik</b>	<b>Berbasis Server</b>	<b>Berbasis Chip</b>
Media	Perangkat terhubung dengan internet ( <i>Smartphone, Desktop</i> )	Kartu berchip
Saluran Top-up	ATM, Transfer di Bank, Agen, dll	
Biaya Top-up	Tidak ada	Rp.200-Rp.1500 setiap top-up tergantung agen top-up
Metode Pembayaran	Virtual	Berbasis data elektronik
Penyimpanan Saldo	Bank penyedia uang elektronik	Disimpan pada chip
Batasan Saldo	Rp.1.000.000 – Rp.10.000.000	Rp.1.000.000
Batasan Pelayanan	Pengiriman uang Pengambilan uang Pembayaran <i>Online &amp; Offline</i>	Pengambilan uang Pembayaran offline
Contoh Produk	Go-pay Telkomsel T-Cash Bank Mandiri e-cash BCA Sakuku XL Tunai Paypro BBM Money Doku Wallet Ovo Rekening Ponsel CIMB Niaga	Mandiri e-money BCA Flazz BRI Brizzi BNI TapCash MegaCash Bank DKI JakCard Nobu e-money BTN Blink

Sumber: MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research, 2017

Penggunaan uang elektronik berbasis chip sudah marak di Jabodetabek karena diterapkan secara menyeluruh pada moda transportasi masal seperti kereta Commuter Line dan Transjakarta. Selain itu, transaksi pembayaran tarif jalan tol juga menuntut dilakukan via kartu uang elektronik. Sebaliknya, uang elektronik berbasis server baru mulai marak pengguna seiring dengan bertambahnya jenis dompet digital.

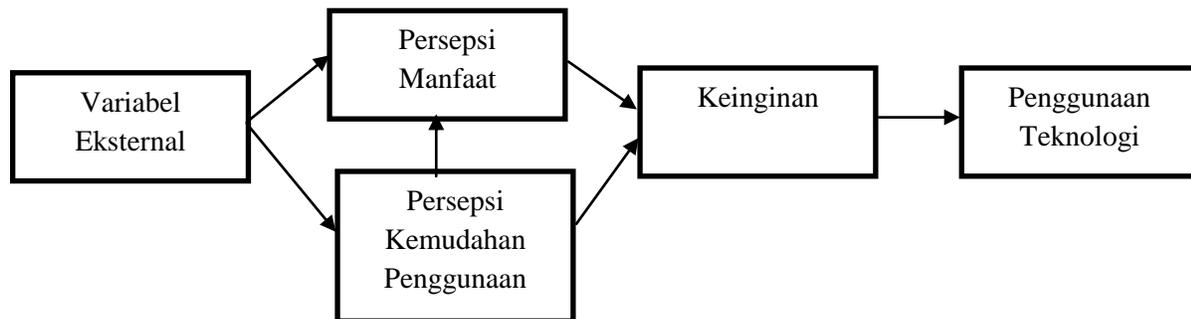
### **Penelitian terkait Dompet Digital**

Dompet digital merupakan produk teknologi dalam sektor keuangan. Penelitian ini berangkat dari Model Penerimaan Teknologi untuk mengetahui faktor apa yang melatarbelakangi seseorang menggunakan dompet digital. Model Penerimaan Teknologi melihat bahwa penggunaan dompet digital dipengaruhi langsung oleh keinginan individu, sedangkan keinginan individu dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap teknologi tersebut.

Model Penerimaan Teknologi pertama kali ditemukan oleh Davis pada tahun 1986. Pada saat itu, Davis menyoroti penggunaan komputer. Teori yang dikenalkan oleh Davis ini menyebutkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memengaruhi sikap/perilaku individu untuk menggunakan teknologi tersebut. Persepsi manfaat disebutkan Davis sebagai peluang subjektif untuk menggunakan teknologi, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan

merujuk pada harapan pengguna bahwa dengan menggunakan teknologi akan lebih *effortless* (Lai, 2017).

Pada tahun 1996, Davis bersama Venkatesh mengembangkan Model Penerimaan Teknologi. Model ini menghilangkan pengaruh persepsi terhadap sikap pengguna dan menggantinya dengan variabel keinginan menggunakan. Davis dan Venkatesh mengemukakan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh langsung terhadap keinginan pengguna. Keinginan tersebut ditunjukkan dengan penggunaan teknologi. Persepsi sendiri dipengaruhi oleh variabel eksternal (Lai, 2017).



Sumber: Venkatesh dan Davis (1996), dikutip dari Lai (2017)

**Gambar 3.**  
**Model Penerimaan Teknologi**

Penelitian yang dilakukan Widono, Lambey, dan Worang (2018) bertujuan untuk mengidentifikasi penerimaan konsumen terhadap dompet digital di Manado, dalam penelitian ini konsep penerimaan tersebut mengacu kepada Model Penerimaan Teknologi yang diperkenalkan Davis. Penelitian Widono, Lambey, dan Worang (2018) difokuskan pada T-Cash TAP. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui *in-depth interview*. Hasil wawancara menyebutkan bahwa pengetahuan mengenai T-Cash TAP, penggunaan, kemudahan, dan promosi penjualan menentukan penerimaan konsumen terhadap pembayaran T-Cash TAP.

Chen dan Nath (2008) ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan *mobile payment* di Amerika Serikat. Faktor-faktor yang dianalisis adalah persepsi mengenai kecepatan transaksi, kenyamanan transaksi, kompatibilitas, keamanan, dan privasi. Peneliti juga menguji apakah karakteristik demografi berhubungan dengan penggunaan dompet digital yakni jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan, dan pendapatan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan penggunaan *mobile payment* antara laki-laki dan perempuan.

Hasil kajian literatur Prafitri (2018) menyimpulkan bahwa variabel yang banyak diteliti sebagai determinan penggunaan *mobile payment* adalah persepsi. Sfenrianto (2015) membuat model faktor-faktor yang memengaruhi keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik. Faktor-faktor yang diduga berpengaruh antara lain kebudayaan, persepsi keamanan, harapan, dan pengaruh sosial/lingkungan.

Menurut Prafitri (2018), variabel yang jarang diteliti sebagai determinan penggunaan dompet digital adalah kepercayaan, ekspektasi, karakteristik *mobile payment*, dan karakteristik pengguna *mobile payment*. Merujuk pada Model Penerimaan Teknologi, karakteristik pengguna

dapat menjadi salah satu variabel eksternal yang memengaruhi persepsi konsumen. Beberapa penelitian terkait dompet digital atau pembayaran elektronik lainnya berfokus pada karakteristik konsumen.

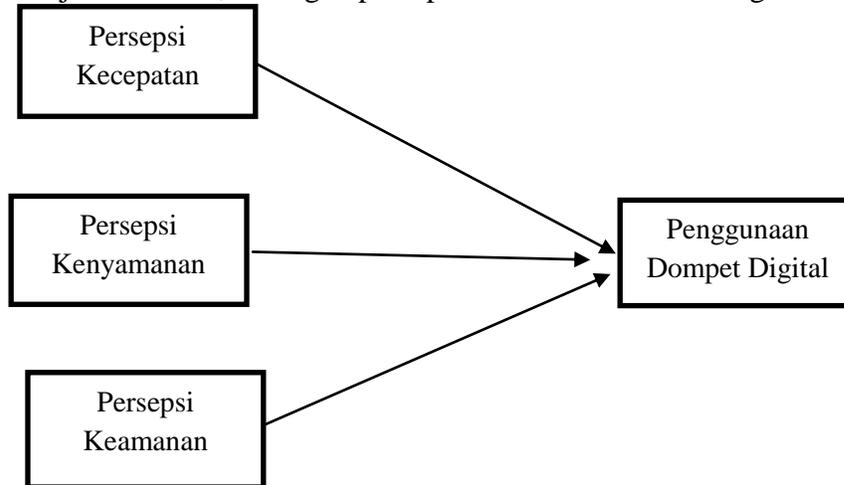
Kraiwanit, Panpon, dan Thimthong (2019) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi masyarakat Thailand terhadap penggunaan pembayaran non tunai dan mengetahui alasan mengapa konsumen tidak menggunakan pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik dalam penelitian ini terdiri dari pembayaran menggunakan *QR Code*, kartu kredit, dan kartu debit. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan pembayaran elektronik, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat pendapatan. Sampel diambil dari penduduk yang menggunakan internet dan melakukan transaksi finansial secara *online*. Metode analisis yang digunakan adalah MANOVA. Dengan metode tersebut dapat diketahui perbedaan penggunaan pembayaran elektronik di masing-masing kelompok variabel independen. Artinya, terdapat pengaruh variabel independen terhadap penggunaan pembayaran elektronik. Namun, dalam publikasi penelitian tidak disebutkan definisi operasional masing-masing variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan umur, pendidikan, dan pendapatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan pembayaran non tunai.

Mantel (2000) melihat penggunaan pembayaran elektronik dalam 3 sudut pandang yaitu (1) keputusan menggunakan atau tidak menggunakan pembayaran elektronik; (2) frekuensi penggunaan pembayaran elektronik; dan (3) jenis pembayaran elektronik. Karakteristik demografi yang digunakan untuk menduga kecenderungan penggunaan pembayaran elektronik adalah umur, jenis kelamin, ras, dan pendidikan tinggi. Selain itu, peneliti juga memasukkan pendapatan, kepemilikan PC, telepon genggam, dan pembelian paket internet. Hasil penelitian menunjukkan umur, jenis kelamin, dan pendapatan memengaruhi keputusan penggunaan pembayaran elektronik dan frekuensi penggunaannya di Atlanta, Amerika Serikat.

Penelitian yang dilakukan Stavins (2001) di Amerika Serikat dilatarbelakangi rendahnya pertumbuhan penggunaan pembayaran elektronik atau perbankan elektronik (*e-banking method*). Pembayaran elektronik yang dimaksud adalah ATM, kartu debit, kartu kredit, transfer elektronik, *internet banking*, dan *Smart Card* (kartu chip yang memuat sejumlah uang). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variasi penggunaan pembayaran elektronik dan penggunaan masing-masing tipe pembayaran elektronik. Variabel independen yang dimasukkan dalam model penelitian antara lain daerah tempat tinggal, pendapatan, aset, umur, pendidikan, jenis kelamin, status kepemilikan rumah, status perkawinan, jumlah keluarga, dan pekerjaan. Penelitian menggunakan data sekunder *Survey Consumer Finances* 1998. Metode statistik yang digunakan *weighted logit regression*. Hasil penelitian lainnya adalah orang yang lebih muda cenderung menggunakan pembayaran elektronik. Meskipun menggunakan asumsi non multikolinieritas, namun hasil penelitian menunjukkan variabel independen yang saling berhubungan. Misalnya, pekerja *white collar* dengan pendapatan lebih besar dan dengan latar belakang pendidikan tinggi, menikah, dan memiliki rumah, lebih cenderung menggunakan pembayaran elektronik.

### Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian literatur, kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian**

Penelitian ini menduga bahwa persepsi kecepatan, kenyamanan, dan keamanan transaksi pembayaran dompet digital berpengaruh terhadap penggunaan dompet digital. Variabel persepsi merujuk pada penelitian Chen dan Nath (2008). Dengan meyakini bahwa menggunakan dompet digital membuat transaksi lebih cepat dibandingkan metode pembayaran lainnya, maka mendorong konsumen untuk menggunakan dompet digital. Begitu pun dengan perasaan nyaman dalam menggunakan dan keyakinan akan keamanan transaksi diduga berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan dompet digital.

## C. PELAKSAAAN DAN METODE

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Sumber data merupakan data primer. Metode kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data penggunaan dompet digital melalui *online invitation survey* dan dianalisis secara deskriptif dan inferensia. Metode kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data melalui *in-depth interview*. Jenis data yang dikumpulkan adalah data kuantitatif dan data kualitatif.

### Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah penduduk usia 15 tahun ke atas yang menggunakan *smartphone* di daerah Jabodetabek. Transaksi dompet digital mengharuskan pengguna memiliki *smartphone* karena transaksi pembayaran dilakukan melalui telepon genggam yang terhubung jaringan internet. Batas usia penduduk mengacu pada indikator Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yakni proporsi penduduk usia 15 tahun ke atas yang memiliki rekening bank/lembaga keuangan atau *mobile money*. Jabodetabek dipilih menjadi wilayah cakupan penelitian karena peneliti berasumsi bahwa Jabodetabek merupakan daerah perkotaan dimana sudah banyak penduduknya yang mengetahui tentang dompet digital, selain itu

di Jabodetabek juga sudah banyak *merchant* yang menyediakan pembayaran menggunakan dompet digital sehingga penduduk di Jabodetabek berpeluang untuk menggunakan dompet digital lebih tinggi dibandingkan wilayah lain. Dengan demikian, populasinya adalah penduduk usia 15 tahun ke atas yang menggunakan *smartphone* di Jabodetabek.

### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk populasi yang besar dan luas, penggunaan teknik penarikan sampel yang menerapkan kaidah *probability sampling* sulit dilakukan dalam waktu yang cepat dan biaya yang murah. Oleh karena itu, teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yakni *convenience samples*. Sampel penelitian ini adalah penduduk usia 15 tahun ke atas yang tinggal di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu *online invitation survey* dan *in-depth interview*. Pengumpulan data melalui survei daring dilakukan dengan menyebarkan link *e-form* melalui aplikasi *whatsapp* dan *facebook*. Data yang dikumpulkan adalah data karakteristik responden, data tentang penggunaan dompet digital bila responden menggunakan dompet digital dan data untuk variabel yang sesuai kerangka pikir penelitian dan penggunaan dompet digital. Pengumpulan data dilakukan selama dua minggu. Kemudian, *In-depth interview* dilakukan kepada empat responden setelah *online invitation survey* selesai dilakukan. Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan untuk membantu memperdalam analisis hasil survei.

### **Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensia. Berdasarkan Riyanto dan Wikarya (2018), analisis deskriptif adalah “Analisis yang mencoba melakukan peringkasan segugus data dan menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami dikenal sebagai statistika deskriptif”. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel-variabel yang diteliti.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh persepsi konsumen terhadap penggunaan dompet digital. Dikarenakan pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* maka analisis inferensia penelitian ini menggunakan statistik non parametrik yaitu Uji Kruskal Wallis. Uji Kruskal Wallis adalah uji non parametrik yang dilakukan bila asumsi test ANOVA tidak terpenuhi, khususnya data ordinal (Johnson, Keller, Peterson & Fukawa-Connelly, 2019).

Uji Kruskal Wallis memiliki beberapa asumsi, yaitu sampel yang independen, populasi memiliki distribusi yang sama dan memiliki varians yang sama (Rumsey, 2007). Uji pertama yang dilakukan adalah menguji homogenitas yaitu menguji apakah sampel berasal dari populasi yang memiliki distribusi dan varians yang sama. Uji tersebut menggunakan uji non parametrik Levene Test.

Untuk Uji Kruskal Wallis, hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0$  : tidak ada perbedaan signifikan rata-rata nilai persepsi antara yang menggunakan dompet digital dan tidak menggunakan dompet digital

$H_1$  : ada perbedaan signifikan rata-rata nilai persepsi antara yang menggunakan dompet digital dan tidak menggunakan dompet digital

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemaparan hasil dari penelitian persepsi terhadap penggunaan dompet digital dapat terbagi kedalam dua bagian. Bagian pertama menjelaskan identitas karakteristik responden menurut kelompok umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, dan status pekerjaan. Bagian dua menjelaskan perilaku pengguna dompet digital, termasuk pola perilaku dan karakteristik pengguna dompet digital.

### Karakteristik Responden

Dilihat dari usia, responden sebagian besar termasuk generasi milenial atau mereka yang berusia antara 25 sampai 38 tahun. Penggolongan rentang usia dalam penelitian ini mengacu ke artikel yang dimuat okezone.com (2019). Kemudian, dilihat dari jenis kelamin, sekitar 70% responden adalah perempuan.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Karakteristik		Persentase Responden
Kelompok Umur	Generasi Z (1995-2010) = 15-24	21,8
	Milenial (1981-1994) = 25-38	64,1
	Generasi X (1965-1980) = 39-54	10,6
	Baby Boomers (1946-1964) = 55-73	3,5
Jenis Kelamin	Perempuan	74,6
	Laki-laki	25,4
Status Perkawinan	Belum Kawin	47,2
	Kawin/Cerai Hidup/Cerai Mati	52,8
Tingkat Pendidikan	SMP ke bawah (rendah)	12,7
	SMA (menengah)	15,5
	PT (tinggi)	71,8
Status Bekerja	Bekerja	53,5
	Tidak Bekerja	46,5

Sumber: Data Diolah, 2019

Sementara itu, lebih dari separuh responden pernah kawin. Dilihat dari tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan, lebih dari 70% responden lulusan perguruan tinggi. Lalu, sekitar 46% responden tidak bekerja.

### Penggunaan Dompet Digital

Mayoritas responden sudah mengetahui dompet digital. Responden yang tidak mengetahui dompet digital, sebagian besar adalah *baby boomers*. Lansia cenderung tidak terpapar informasi, terlebih terkait teknologi. Kemampuan lansia untuk bersinggungan dengan teknologi relatif rendah. Hal ini sejalan dengan hasil pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa responden *baby boomers* tidak menggunakan dompet digital.

Lebih dari 70% responden menggunakan dompet digital. Artinya, 7 dari 10 responden menggunakan dompet digital. Pengguna dompet digital sebagian besar disumbang oleh Generasi Milenial. Dibandingkan laki-laki, perempuan lebih banyak yang menggunakan dompet digital.

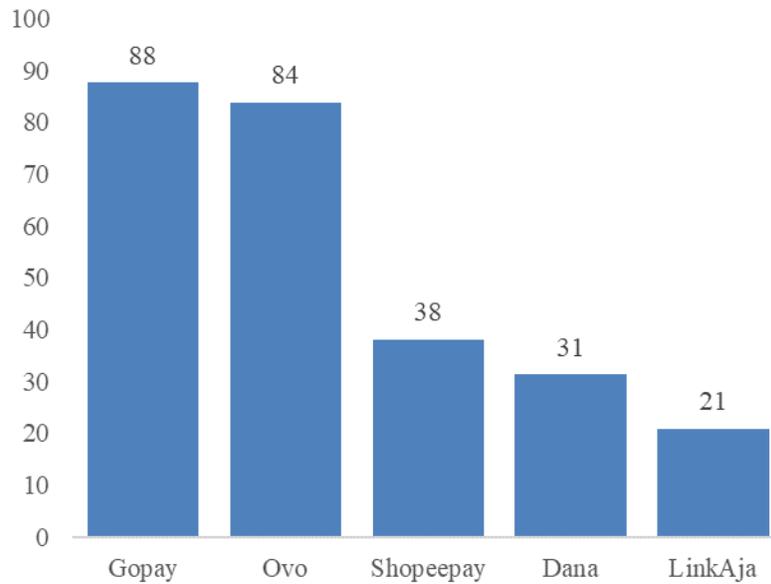
Dilihat dari status perkawinan, perbedaan persentase pengguna dompet digital tidak jauh berbeda antara responden yang belum kawin dan pernah kawin.

**Tabel 3.**  
**Persentase Responden yang Mengetahui dan Menggunakan Dompet Digital**

Karakteristik		Persentase responden yang mengetahui dompet digital	Persentase responden yang menggunakan dompet digital
Kelompok Umur	Generasi Z (1995-2010) = 15-24	83,87	48,39
	Milenial (1981-1994) = 25-38	97,80	90,11
	Generasi X (1965-1980) = 39-54	86,67	53,33
	Baby Boomers (1946-1964) = 55-73	40,00	0,00
Jenis Kelamin	Laki-laki	80,56	52,78
	Perempuan	95,28	81,13
Status Perkawinan	Belum Kawin	91,04	71,64
	Pernah Kawin	92,00	76,00
Tingkat Pendidikan	SMP ke bawah (rendah)	72,22	16,67
	SMA (menengah)	81,82	63,64
	PT (tinggi)	97,06	86,27
Status Bekerja	Bekerja	94,74	86,84
	Tidak Bekerja	87,88	59,09
Rata-rata		91,55	73,94

Sumber: Data Diolah, 2019

Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin besar persentase pengguna dompet digital. Kemampuan adaptasi dengan teknologi baru didukung oleh tingkat pendidikan. Individu dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih sulit mengoperasikan teknologi. Adapun dilihat dari status bekerja, responden yang bekerja lebih banyak yang menggunakan dompet digital. Hasil yang dipaparkan di atas sesuai dengan hasil penelitian oleh Mantel (2000) dan Stavins (2001), yakni pembayaran elektronik cenderung dilakukan oleh mereka yang berpendidikan tinggi dan memiliki pendapatan. Oleh karena itu, pada kelompok Generasi Z banyak yang tidak menggunakan dompet digital karena pada rentang usia tersebut mereka masih bersekolah dan tidak bekerja.



Sumber: Data Diolah, 2019

**Gambar 5.**

**Lima Dompot Digital dengan Responden Pengguna Terbesar**

Jenis dompet digital yang banyak digunakan oleh pengguna dompet digital yaitu Gopay sebesar 87,6%, sedangkan yang menggunakan Ovo sebesar 83,8%, Shopeepay sebesar 38,1%, Dana sebesar 31,4%, dan LinkAja sebesar 21%. Hasil ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research (2017) bahwa pengguna GOPAY mencapai 10 juta pengguna, tertinggi dibandingkan jenis dompet digital lain.

Adanya promosi berupa potongan harga melatarbelakangi sebagian besar responden. Artinya, trik marketing masih bisa diandalkan untuk menggaet calon pengguna dompet digital. Sebesar 25,7% dan 7,6% responden menggunakan dompet digital karena transaksi menggunakan dompet digital lebih cepat dan lebih nyaman. Responden yang menjawab alasan lainnya sebesar 6,7%. Alasan utama lainnya antara lain karena dompet digital lebih praktis, menggunakannya karena mengikuti tren, keamanan terjamin, dan terpaksa.

**Tabel 4.**

**Alasan Utama Menggunakan Dompot Digital**

Alasan Utama	Persentase Responden
Banyak Promosi	60,0
Lebih Cepat	25,7
Lebih Nyaman	7,6
Lainnya	6,7

Sumber: Data Diolah, 2019

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden sering menggunakan dompet digital. Tingkat intensitas penggunaan ini bersifat subjektif sesuai jawaban responden. Dilihat dari karakteristik responden pengguna, intensitas penggunaan dompet digital semakin besar seiring kenaikan tingkat pendidikan. Responden perempuan cenderung menggunakan dompet digital lebih sering dibandingkan dengan laki-laki.

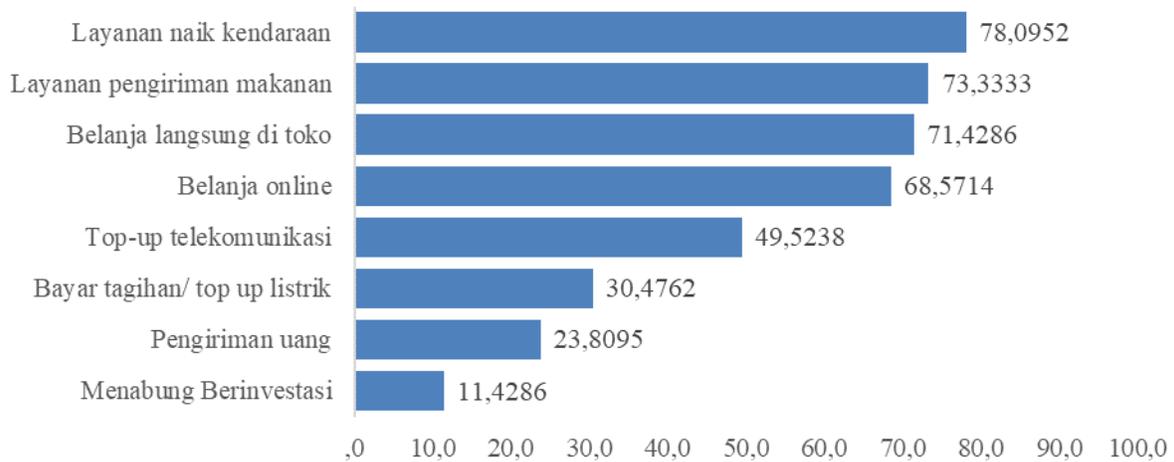
**Tabel 5.**

**Persentase Responden yang Menggunakan Dompet Digital Menurut Intensitas dan Jumlah Tujuan Penggunaan**

Karakteristik		Intensitas		Jumlah Tujuan	
		Jarang	Sering	1-3	4+
Kelompok Umur	Generasi Z (1995-2010) = 15-24	33,33	66,67	46,7	53,3
	Milenial (1981-1994) = 25-38	19,51	80,49	34,1	65,9
	Generasi X (1965-1980) = 39-54	-	100	50,0	50,0
	Baby Boomers (1946-1964) = 55-73	-	-	-	-
Jenis Kelamin	Laki-laki	26,32	73,68	52,6	47,4
	Perempuan	18,60	81,40	33,7	66,3
Status Perkawinan	Belum Kawin	27,08	72,92	35,4	64,6
	Pernah Kawin	14,04	85,96	38,6	61,4
Tingkat Pendidikan	SMP ke bawah (rendah)	33,33	66,67	66,7	33,3
	SMA (menengah)	35,71	64,29	42,9	57,1
	PT (tinggi)	17,05	82,95	35,2	64,8
Status Bekerja	Bekerja	19,70	80,30	37,9	62,1
	Tidak Bekerja	20,51	79,49	35,9	64,1
Rata-rata		20,00	80,00	37,1	62,9

Sumber: Data Diolah, 2019

Tabel 5 juga memperlihatkan bahwa penggunaan dompet digital umumnya untuk lebih dari satu tujuan atau jenis transaksi pembayaran. Lebih dari 60% responden menggunakan untuk 4 atau lebih tujuan penggunaan. Dilihat dari karakteristik responden, perempuan lebih banyak yang menggunakan dompet digital untuk berbagai jenis transaksi. Responden dengan pendidikan tinggi lebih bervariasi dalam perilaku penggunaan dompet digital.



Sumber: Data Diolah, 2019

**Gambar 6.**

**Persentase Responden Menurut Transaksi Penggunaan Dompot Digital**

Transaksi paling banyak yang menggunakan dompet digital adalah untuk jasa transportasi. Hal ini sejalan dengan jenis dompet digital yang paling banyak pengguna, yakni GOPAY dan OVO, yang mana keduanya terintegrasi dengan aplikasi ojek online. Jenis transaksi terbanyak berikutnya adalah layanan pengiriman makanan dan belanja langsung di toko.

**Tabel 6.**

**Hubungan Lingkungan Sosial dengan Penggunaan Dompot Digital**

Apakah menggunakan dompet digital?	Pengaruh Lingkungan		
	Rekomendasi	Menggunakan	Mendukung
Ya	71,4%	96,2%	96,2%
Tidak	60,0%	68,0%	52,0%

Sumber: Data Diolah, 2019

Penelitian ini juga menangkap hubungan lingkungan sosial terhadap penggunaan dompet digital. Sebagaimana model yang dikemukakan oleh Sfenrianto (2015) bahwa pengaruh lingkungan sosial terlihat dari mendapatkan rekomendasi dari keluarga/kerabat/teman, keluarga/kerabat/teman menggunakan dompet digital, dan mereka mendukung penggunaan dompet digital. Berdasarkan Tabel 6 responden yang menggunakan dompet digital berada pada lingkungan sosial yang mendukung penggunaan dompet digital. Namun demikian, terdapat responden yang menggunakan dompet digital meski berada pada lingkungan sosial yang mendukung. Hasil wawancara kepada seorang informan yang merupakan ibu rumah tangga dan berpendidikan tinggi mengungkapkan bahwa beliau tidak didukung untuk menggunakan dompet digital karena pandangan agama. Informan tersebut juga berniat untuk mengurangi pemakaian

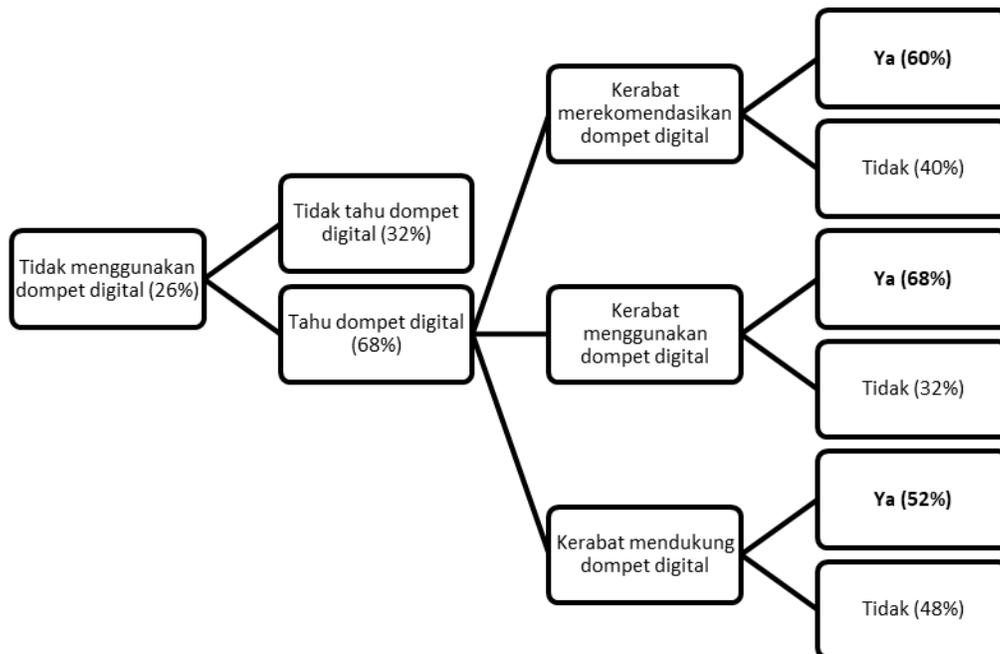
dompet digital, atau bahkan berhenti menggunakan dompet digital dan memilih metode pembayaran lainnya.

**Tabel 7.**  
**Nilai Rata-rata Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompet Digital**

Apakah menggunakan dompet digital?	Persepsi (mean score)		
	Cepat	Nyaman	Aman
Ya	9.99	9.99	11.87
Tidak	9.20	8.56	11.96
Maximum	12	12	16

Sumber: Data Diolah, 2019

Secara umum, tidak terlihat perbedaan nilai persepsi antara yang menggunakan dompet digital dan tidak menggunakan dompet digital. Responden yang menggunakan dompet digital memiliki rata-rata nilai persepsi cepat sebesar 9,99 sedangkan mereka yang tidak menggunakan memiliki nilai rata-rata sebesar 9,20. Responden yang menggunakan dompet digital memiliki rata-rata nilai persepsi nyaman dan aman sebesar 9,99 dan 11,87 sedangkan mereka yang tidak menggunakan memiliki nilai rata-rata persepsi nyaman dan aman sebesar 8,56 dan 11,96. Nilai rata-rata persepsi aman lebih tinggi dibandingkan persepsi lainnya karena persepsi aman memiliki nilai maksimal lebih tinggi dibandingkan persepsi cepat dan nyaman.



Sumber: Data Diolah, 2019

**Gambar 7.**  
**Responden yang Tidak Menggunakan Dompet Digital**

Berdasarkan gambar di atas, 68% dari responden yang tidak menggunakan dompet digital, mengetahui tentang dompet digital. Dari 68% tersebut, sebesar 60% memiliki kerabat yang merekomendasikan dompet digital, 68% memiliki kerabat yang menggunakan dompet digital dan 52% memiliki kerabat yang mendukung menggunakan dompet digital. Dapat dikatakan bahwa dari responden yang tidak menggunakan dompet digital meskipun mengetahui tentang dompet digital, lebih dari 50%-nya berada pada lingkungan yang mendukung penggunaan dompet digital.

### Uji Statistik

Uji pertama yang dilakukan adalah Uji non parametrik Levene Test. Berdasarkan uji non parametrik Levene Test, variabel persepsi Cepat, Nyaman dan Aman tidak signifikan pada taraf kenyataan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik, sampel memiliki varians dan distribusi yang sama, sehingga asumsi untuk melakukan uji Kruskal Wallis dapat terpenuhi.

**Tabel 8.**

#### Uji Homogenitas

	Cepat	Nyaman	Aman
Nilai F	0,552	3,440	0,870
Derajat bebas	1	1	1
Nilai Sig.	0,459	0,066	0,353

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan Uji Kruskal Wallis, variabel persepsi nyaman signifikan pada taraf kenyataan 5%, sehingga tolak  $H_0$ . Artinya, variabel persepsi nyaman berpengaruh terhadap penggunaan dompet digital. Sebaliknya, hasil Uji Kruskal Wallis juga menunjukkan bahwa persepsi kecepatan dan keamanan antara pengguna dan bukan pengguna dompet digital secara statistik sama.

**Tabel 9.**

#### Uji Kruskal Wallis

	Cepat	Nyaman	Aman
Kruskal-Wallis H	0,840	4,555	0,496
Derajat Bebas	1	1	1
Nilai Sig.	0,359	0,033	0,481

Sumber: Data Diolah, 2019

Hasil tersebut dikuatkan dengan jawaban informan dalam *in-depth interview*. Salah satu informan merupakan perempuan dengan 2 anak, berusia hampir 40 tahun, dan bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Beliau juga lulusan perguruan tinggi dan berada di lingkungan yang mendukung penggunaan dompet digital. Beliau meyakini bahwa transaksi menggunakan dompet digital akan lebih cepat dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya. Namun demikian, beliau tidak menggunakan dompet digital dikarenakan tidak merasa membutuhkan dompet digital. Dengan kata lain, keinginan untuk menggunakan dompet digital tidak dipengaruhi oleh persepsi informan tersebut.

Hasil wawancara dengan seorang perempuan berusia 32 tahun, belum menikah, dan memiliki pekerjaan sebagai PNS menunjukkan sebaliknya. Informan tersebut memiliki enam jenis dompet digital dengan pengeluaran melalui dompet digital sekitar satu juta rupiah per bulan. Walaupun demikian informan memiliki persepsi yang rendah tentang kecepatan, kenyamanan dan keamanan dari dompet digital. Informan menilai bahwa dompet digital tidak lebih cepat dari penggunaan kartu kredit atau kartu debit. Dari sisi kenyamanan, informan berpendapat bahwa perlunya sinyal dan mengisi ulang dompet digital membuat pemakaian dompet digital kurang nyaman. Beliau juga menilai bahwa keamanan dompet digital belum tentu terjamin karena membandingkan dengan kartu kredit yang terkadang terjadi pencurian identitas, sehingga beliau menilai rendah untuk persepsi keamanan dompet digital. Meskipun nilai persepsi kecepatan, kenyamanan, dan keamanan dompet digital dari informan rendah, tetapi beliau tetap menggunakan dompet digital karena adanya promo *cashback* dan hanya menggunakan dompet digital jika ada promo tersebut. Informan mengatakan akan berhenti menggunakan dompet digital jika sudah tidak ada promo tersebut.

## **E. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 7 dari 10 responden menggunakan dompet digital. Sebagian besar responden yang menggunakan dompet digital memiliki lebih dari dua jenis dompet digital dan intensitas penggunaan yang sering. Alasan utama sebagian besar responden menggunakan dompet digital adalah karena banyaknya promosi. Berdasarkan hasil analisis inferensia, persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap penggunaan dompet digital. Peningkatan pengetahuan tentang dompet digital, peningkatan kenyamanan aplikasi dompet digital serta adanya promo dapat dilakukan untuk meningkatkan penggunaan dompet digital. Pada penelitian ini persepsi kecepatan, nyaman, dan keamanan mengacu ke transaksi pembayaran menggunakan dompet digital (semua jenis) dibandingkan metode pembayaran lainnya (uang tunai, katu debit/kredit, e-money, dll). Penelitian berikutnya disarankan untuk meneliti perbandingan antara transaksi dompet digital dan uang tunai sebagai metode pembayaran yang masih banyak dilakukan.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Kraiwanit, Tanpat, et.al. 2019. *Cashless Society in Thailand*. Review of Integrative Business and Economics Research, Vol. 8, Supplementary Issue 4, Hal. 44-56
- Mantel, Brian. 2000. *Why do consumers pay bills electronically? An empirical study*. Federal Reserve Bank of Chicago Economic Perspectives, Hal. 32-47
- MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research. 2017. *Mobile Payments in Indonesia: Race to Big Data Domination*.
- Riyanto & Wikarya, Uka. (2018). *Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Rosa Prafitri Juniarti (2018); *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Mobile Payment: Sebuah Review Literature*. Sinergitas Quadruple Helix: e-Business dan Fintech sebagai

- Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal, Hal. 526-534. [Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis III]
- Rumsey, Deborah J. (2007). *Intermediate Statistics For Dummies*. Indiana : Wiley Publishing, Inc. Chen, Lei-da and Nath, Ravi. 2008. *Determinants of Mobile Payments: An Empirical Analysis*. Journal of International Technology and Information Management: Vol. 17: Iss. 1, Article 2.
- Shukla, Suchita and Chirag Malhotra. 2017. *Digital Payments in India*. Journal of Business and Management Volume 9 Hal 28-33.
- Stavins, Joanna. 2001. *Effect of Consumer Characteristics on the Use of Payment Instruments*. New England Economic Review Issue Number 3, Hal. 19-31.
- Widono, Angie Michelle, dkk. 2018. *Analyzing The Consumer Acceptance of Mobile Wallet Service in Manado (Case Study of Telkomsel T-Cash TAP)*. Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 2798-2807.
- <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/18/144300126/geliat-fintech-di-era-industri-40?page=all>. Diakses pada 18 September 2019.
- <https://sustainabledevelopment.un.org/sdg8> diakses pada 10 Oktober 2019.
- [https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp\\_165814.aspx](https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_165814.aspx)
- <https://news.okezone.com/read/2019/02/24/65/2022109/6-generasi-manusia-anda-masuk-kelompok-mana>