

**PENGGUNAAN *E-WALLET* DI KALANGAN MAHASISWA DI KOTA
MAKASSAR**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Pada Departemen Antropologi
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin**

Oleh :

Hizbul Hadi Nawawi

E511 15 012

**DEPARTEMEN ANTROPOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2020**

HALAMAN JUDUL

Penggunaan *E-wallet* di Kalangan Mahasiswa di Kota Makassar

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin

Oleh :

HIZBUL HADI NAWAWI

E51115012

DEPARTEMEN ANTROPOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Penggunaan *E-wallet* di Kalangan Mahasiswa di
Kota Makassar
Nama : Hizbul Hadi Nawawi
Nim : E511 15 012
Jurusan : Antropologi
Program Studi : Antropologi Sosial

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II
untuk diajukan pada tim Evaluasi Skripsi Departemen Antropologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 2 Oktober 2020

Menyetujui,

Pembimbing I

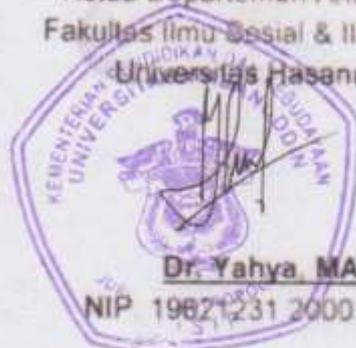
Pembimbing II

Prof. Nurul Ilmi Idrus, Ph.D
NIP. 19650107198032001

Dr. Tasrifin Tahara, S.Sos, M.Si
NIP. 197506232002121002

Mengetahui,

Ketua Departemen Antropologi
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. Yahya, MA
NIP. 196212312000121001

HALAMAN PENERIMAAN

Telah Diterima Oleh Panitia Ujian Skripsi Departemen Antropologi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Makassar, 30 November 2020

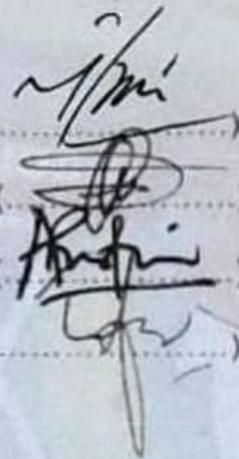
Panitia Ujian :

Ketua : Prof. Nurul Ilimi Idrus, Ph.D (.....)

Sekretari : Icha Musywirah Hamka, S.Sos, M.Si (.....)

Anggota : Prof. Dr. Ansar Arifin, M.S (.....)

: Dr. Tasrifin Tahara, S.Sos, M.Si (.....)



HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Hizbul Hadi Nawawi

NIM : E511 15 012

JUDUL : Penggunaan *E-wallet* di Kalangan Mahasiswa di Kota Makassar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Hasanuddin, maupun pada perguruan tinggi lainnya. Dalam skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Makassar, 1 Desember 2020

Yang menyatakan,



Hizbul Hadi Nawawi

ABSTRAK

Hizbul Hadi Nawawi, E51115012, Penggunaan *E-wallet* di Kalangan Mahasiswa di Kota Makassar, Departemen Antropologi, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Pembimbing I : Prof. Nurul Ilmi Idrus, Ph.D, dan Pembimbing II : Dr. Tasrifin Tahara, S.Sos, M.Si.

Penggunaan *e-wallet* di kota-kota besar di Indonesia semakin meningkat tiap tahunnya. Kebanyakan pengguna dari *e-wallet* adalah generasi milenial khususnya mahasiswa. Penelitian ini mengkaji tentang penggunaan *e-wallet* di kalangan mahasiswa khususnya di kota Makassar, seperti bagaimana pengetahuan mahasiswa tentang *e-wallet*, produk-produk *e-wallet*, dan alasan mahasiswa menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Metode ini lebih menekankan pada teknik pengumpulan data *in depth interview* dan data sekunder. Penelitian ini memilih 10 informan dalam penyusunannya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa di Indonesia terdapat beragam produk *e-wallet* yang telah mendapatkan izin beroperasi, namun dari berbagai macam produk tersebut hanya beberapa produk yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa, seperti: OVO, Gopay, dan DANA. Ketiga produk tersebut memiliki kesamaan fitur yang ditawarkan kepada pengguna, yaitu : *top up* yang tersedia di berbagai *merchant* (seperti Indomaret, Alfamart, Bank, dan sebagainya), bayar tagihan dan pulsa, dan *transfer* dari *e-wallet* ke bank yang tersedia. Pengetahuan mahasiswa tentang *e-wallet* pun beragam, karena sumber dari informasi terkait *e-wallet* ditampilkan di berbagai platform, seperti iklan di media sosial dan aplikasi ojek *online*. Mahasiswa kebanyakan menganggap *e-wallet* sebagai tempat menyimpan uang secara elektronik, dan ada juga yang menganggap bahwa *e-wallet* adalah sebuah sistem pembayaran *digital*. Pengetahuan mahasiswa terkait fitur *e-wallet* juga beragam, mulai dari diskon, cashback, *transfer* uang ke rekening dan lain-lain. Alasan mahasiswa menggunakan *e-wallet* karena dapat memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Penyedia jasa *e-wallet* memberikan beragam keunggulan, yaitu: promosi yang masif, kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Penyedia jasa *e-wallet* banyak melakukan kerja sama kepada *merchant* yang membuat mereka memberikan promo yang menarik kepada pengguna. Kenyamanan dalam menggunakan *e-wallet* salah satunya adalah pembayaran yang dapat dilakukan di mana saja selama terhubung dengan jaringan *internet*. Kemudahan yang ditawarkan oleh *e-wallet* yaitu tampilan aplikasi yang sederhana yang membuat pengguna cepat dalam memahami cara pengoperasiannya.

Kata Kunci: Generasi Milenial, Mahasiswa, *E-wallet*, Pengetahuan dan Alasan Penggunaan *E-wallet*.

ABSTRACT

Hizbul Hadi Nawawi, E51115012, Use of E-wallets among Students in Makassar City, Department of Anthropology, Faculty of Social & Political Sciences, Hasanuddin University. Advisor I: Prof. Nurul Ilimi Idrus, Ph.D, and Supervisor II: Dr. Tasrifin Tahara, S.Sos, M.Si.

The use of e-wallets in big cities in Indonesia is increasing every year. Most users of e-wallets are millennials, especially students. This study examines the use of e-wallets among students, especially in the city of Makassar, such as students's knowledge about e-wallets, e-wallet products, and the reasons why students use e-wallets in transactions.

This research uses qualitative research methods that are descriptive in nature. This method emphasizes on in-depth interview data collection techniques and secondary data. This study selected 10 informants from 5 different university in its preparation.

This research shows that in Indonesia there are various e-wallet products that have obtained operating permits, but from these various products, only some of them are mostly used by students, such as: OVO, Gopay, and DANA. The three products have the same features that are offered to users, namely: top up available at various merchants (such as Indomaret, Alfamart, Banks, etc.), paying bills and credit, and transfers from e-wallets to available banks. Students' knowledge about e-wallets also varies, because the sources of information related to e-wallets are displayed on various platforms, such as advertisements on social media and online taxi applications. Most students think of e-wallets as a place to store money electronically, and there are also those who think that e-wallets are a digital payment system. Students' knowledge regarding the e-wallet feature also varies, from discounts, cashback, money transfers to accounts and others. The reason students use e-wallets is because it can provide many benefits for its users. E-wallet service providers provide a variety of advantages, namely: massive promotion, convenience in using applications, and ease of operation. E-wallet service providers collaborate with merchants, which makes them provide attractive promos to users. One of the convenience of using e-wallets is that payments can be made anywhere as long as there is an internet connection. The convenience offered by e-wallets is a simple application display that makes users quickly understand how to look for operations.

Keyword : Millenial Generation, Student, E-wallet, Knowledge and Reasons for Using E-wallet.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim, puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas berkat dan rahmat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penggunaan *E-wallet* di Kalangan Mahasiswa di Kota Makassar”. Salawat dan salam juga tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari alam yang gelap gulita menuju ke alam yang terang benderang, alam penuh rahmat, dan alam penuh dengan keilmuan serta teknologi yang semakin maju.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana atau strata satu (S1) program studi Antropologi Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan di dalamnya, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan pengajaran dari berbagai pihak terkait penyajian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Makassar, 30 Oktober 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Berbagai dukungan, doa, bantuan yang telah diterima penulis sehingga dapat menyelesaikan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Adapun rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Ayah saya **Muhammad Nawawi** dan Ibu saya **Mulyana Muchtar**, kakak laki-laki saya **Muammar Taslim**, kakak perempuan saya **Tazkirah**, dan kedua adik saya **Murthada Mutahhar Al Fajri** dan **Zahrah Mardiyah** serta seluruh keluarga, atas perhatian, doa, dan dukungan mereka selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. **Prof. Nurul Ilmi Idrus, Ph.D** selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis mulai dari penyusunan proposal hingga penyusunan skripsi ini. Berbagai arahan dan saran yang telah diberikan dengan penuh kesabaran kepada penulis, meskipun penulis selalu menunda-nunda dalam proses penyusunan skripsi tersebut.
3. **Dr. Tasrifin Tahara, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan masukan sehingga membuat penulis dapat memahami hal baru dalam penyusunan skripsi ini.
4. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, M.A** selaku Rektor Universitas Hasanuddin, beserta para Wakil Rektor, staff dan jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada program studi Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studinya.

6. **Dr. Yahya, MA** selaku ketua Departemen Antropologi Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pencerahan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.
7. **Muhammad Neil, S.Sos, M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan banyak ruang-ruang diskusi kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.
8. Seluruh **Dosen Pengajar, Staf** dan jajaran **Departemen Antropologi** Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah berbagi ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama masih berstatus Mahasiswa Departemen Antropologi.
9. Seluruh **Staff Akademik** dan **Perpustakaan Departemen Antropologi** Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu dalam urusan administrasi selama penulis kuliah .
10. Seluruh **Staff Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik** Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan dalam memberikan informasi mengenai segala hal terkait akademik kepada penulis.
11. Seluruh **Kerabat HUMAN FISIP UNHAS** yang telah memberikan waktu dan kesempatan mereka kepada penulis selama proses berorganisasi. Banyak ruang-ruang diskusi yang telah dilalui oleh penulis selama berstatus aktif sebagai anggota HUMAN FISIP UNHAS.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan se-angkatan **JIWA 2015** atas beragam situasi yang telah dilalui bersama, beragam peristiwa susah senang bersama selama 5 tahun hingga saat tulisan ini dibuat oleh penulis. Terima kasih atas pengalaman yang sangat berharga, ilmu dan kebersamaan yang telah kalian berikan kepada penulis dengan senang hati.
13. Terima kasih kepada teman yang sudah seperti layaknya saudara (**Mudzafar, Ardan, Ashok, Amar, Budi, Doli, Diman, Fardhian, Imam, Masli, Julael, Astina, Efrianti, Magfirah, Ulfa, Nuratikah, dan**

Farah) yang telah berbagi pengalaman, perjalanan, rezki, dan ilmu mereka kepada penulis.

14. Terima kasih kepada kak **Anwar Kartodiningrat** atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan proposal skripsi dan beragam hal lainnya.

15. Terima kasih kepada teman-teman penulis (**Calvin, Dendi, Irawan, Itho, Fahreza, Rahmat, dan Piang**) yang telah menemani dan berbagi pengalaman kepada penulis serta atas dukungan mereka selama proses penyusunan skripsi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan.....	4

BAB 2 TINJUAN PUSTAKA

A. TAM dan Alat Pembayaran	6
B. <i>E-commerce</i> dan Pemenuhan Kebutuhan	7
C. Penelitian Terdahulu.....	8

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Informan Penelitian.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Analisis Data	20
F. Etika Penelitian	21
G. Hambatan Penelitian	22

BAB 4 GENERASI MILENIAL, *FINTECH* DAN *E-MONEY*

A. Generasi Milenial	23
B. <i>Fintech</i> (<i>Financial Technology</i>).....	25
C. <i>E-money</i> (<i>Electronic Money</i>)	28

**BAB 5 E-WALLET: PRODUK, PENGETAHUAN, & ALASAN
PENGUNAAN**

A. Produk dan Fitur <i>E-wallet</i>	31
B. Pengetahuan Mahasiswa	46
B.1. Pengetahuan Tentang <i>E-wallet</i>	49
B.2. Pengetahuan Tentang Fitur Aplikasi <i>E-wallet</i>	52
B.3. Pengetahuan Tentang Penggunaan <i>E-wallet</i>	55
C. Alasan Penggunaan <i>E-wallet</i>	62
BAB 6 PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar IV.1. Gambar dari periode milenial	24
2. Gambar IV.2. Visualisasi dari konsep kerja <i>fintech</i>	26
3. Gambar IV.3. Aplikasi kredit <i>digital</i> Kredivo	28
4. Gambar IV.4. Produk <i>fintech</i> yang masuk dalam kategori <i>e-money</i>	29
5. Gambar V.1. Tampilan pada aplikasi OVO	32
6. Gambar V.2. Fitur simpel, <i>instant</i> dan aman dari OVO	33
7. Gambar V.3. Fitur 1 OVO <i>point</i> = Rp1	34
8. Gambar V.4. Fitur <i>deals</i> dan promo pada OVO	35
9. Gambar V.5. Fitur OVO <i>premier</i> pada aplikasi OVO	35
10. Gambar V.6. Fitur <i>top up</i> praktis pada OVO	36
11. Gambar V.7. Fitur bayar tagihan dan isi pulsa pada OVO	37
12. Gambar V.8. Fitur OVO <i>invest</i> pada aplikasi OVO	37
13. Gambar V.9. Fitur atur keuangan pada aplikasi OVO	38
14. Gambar V.10. Tampilan Gopay dalam aplikasi Gojek	39
15. Gambar V.11. Fitur gopulsa dari Gopay	40
16. Gambar V.12. Fitur gobills dari Gopay	40
17. Gambar V.13. Fitur rekan usaha <i>offline</i> dari Gopay	41
18. Gambar V.14. Fitur rekan usaha <i>online</i> dari Gopay	42
19. Gambar V.15. Fitur simpan kartu bank dari DANA	43
20. Gambar V.16. Fitur <i>transfer</i> dan tarik saldo dari DANA	44
21. Gambar V.17. Fitur DANA kaget oleh DANA	45
22. Gambar V.18. Eksistensi Gojek di kota Makassar	47
23. Gambar V.19. Grab hadir di kota Makassar	48
24. Gambar V.20. Salah satu features dari OVO yaitu <i>merchant</i> 60.000 (+/-) <i>outlets</i>	53
25. Gambar V.21. <i>Voucher</i> tiket bioskop di TIX ID	55
26. Gambar V.22. Tata cara <i>upgrade</i> akun ke premium	57
27. Gambar V.23. Tampilan utama dari aplikasi DANA	59
28. Gambar V.24. Tampilan <i>scan barcode</i> pada aplikasi DANA .	60
29. Gambar V.25. Promo serba 50% dari OVO	64
30. Gambar V.26. Promo <i>cashback</i> untuk pengguna OVO	65
31. Gambar V.27. Promo <i>cashback</i> dari klinik kecantikan	66
32. Gambar V.28. Promo pembelian bahan bakar dari OVO	67
33. Gambar V.29. Promo <i>online shopping</i> dari OVO	68
34. Gambar V.30. Tampilan utama dari aplikasi DANA	73

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia telah berkembang sistem pembayaran berbasis *online* dengan menggunakan uang elektronik (*e-money*). Sejak tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia telah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Hal ini tidak lain adalah dampak dari perkembangan teknologi yang begitu pesat secara global. Akibatnya, bank swasta maupun negara berlomba-lomba dalam meluncurkan produk mereka. Bank BRI, misalnya, mengeluarkan *e-money* yang diberi nama Brizzi, Bank BNI dengan produknya Tap Cash, Bank Mandiri dengan produknya Mandiri *e-money*, dan Flash & Sakuku dari BCA, bahkan *provider* telekomunikasi juga ikut andil dalam mengeluarkan produknya seperti Telkomsel dengan produk andalannya T-Cash.

Berbagai produk *e-money* yang dikeluarkan diharapkan dapat meningkatkan minat dan daya beli masyarakat sehingga dapat mendorong roda perekonomian di Indonesia agar lebih maju. Sistem pembayaran ini pun mulai dikembangkan untuk dapat digunakan pada berbagai sektor perekonomian, seperti pembayaran tol, pembayaran bus, segala jenis transaksi di mall dsb. Namun antusias masyarakat kurang, dalam menggunakan *e-money* sebab dinilai kurang aman karena masih dalam wujud kartu yang dapat digunakan oleh siapa saja, dan ada persyaratan

saldo dalam jumlah tertentu yang memberatkan. Namun, kemunculan *e-money* ini menandai berkembangnya sistem pembayaran generasi lanjut dari kartu debit dan kredit.

E-wallet atau dompet elektronik merupakan salah satu bentuk *Fintech* (*Finance Technology*) yang memanfaatkan media *internet* dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran. *E-wallet* muncul menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan. Indonesia saat ini memiliki generasi *millennial*, dimana kebanyakan remaja telah mengenal dan mengadopsi teknologi. Akses terhadap *internet* telah dapat dinikmati hampir di setiap kalangan secara merata di seluruh penjuru negeri. Hal ini merupakan peluang yang sangat menjanjikan di *era* industri 4.0 bagi industri perbankan dan *e-commerce* dalam mengembangkan usaha mereka.

E-commerce dan *e-money* menjadi *partner* yang kuat dalam industri 4.0 ini, kemudahan berbelanja, bertransaksi dan *top up* saldo menjadi kunci keberhasilan dari kedua produk teknologi diatas. Mahasiswa tidak dapat terlepas dari gaya hidup mereka yang *up to date* serta konsumtif, dan untuk pemenuhan itu, para mahasiswa meluangkan banyak waktunya pada *gadget* mereka untuk melihat barang-barang apa saja yang terbaru dan tersedia di situs belanja *online*. Hal ini menjadi faktor yang sangat kuat dalam mendukung gaya hidup konsumerisme mahasiswa. *Instant* merupakan hal yang digemari oleh para mahasiswa, terlebih jika hal itu disertai dengan segudang promosi maka akan membuat hal itu menjadi tren

di kalangan mahasiswa. Tulisan ini menjelaskan lebih banyak mengenai pengetahuan mahasiswa mengenai *e-wallet*, dan produk-produknya yang ada di Indonesia, di mana penelitian sebelumnya banyak membahas mengenai alasan konsumen menggunakan *e-wallet*, namun fitur yang dibahas di tulisan tersebut tidak berfokus kepada fitur-fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet*.

B. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pengetahuan mahasiswa tentang *e-wallet* ?
- 2) Apa saja produk-produk *e-wallet* yang ada di Indonesia?
- 3) Alasan-alasan apa saja mahasiswa menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan pengetahuan mahasiswa tentang *e-wallet*.
2. Mendeskripsikan berbagai macam produk *e-wallet* yang ada di Indonesia beserta fitur-fitur yang ditawarkan oleh mereka.
3. Menjelaskan mengapa *e-wallet* dapat menjadi alasan mahasiswa dalam bertransaksi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat bagi peneliti dimana peneliti akan mendapatkan pengalaman dalam menulis karya ilmiah dalam hal ini adalah proposal penelitian skripsi. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penulis yang ingin meneliti terkait *e-wallet* kedepan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam proses penulisannya, peneliti membagi pembahasan ke dalam 6 bab untuk memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami isi dari tulisan ini, sistematika penulisannya sebagai berikut:

1. Bab I berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II berisikan tinjauan pustaka yang memuat konsep tentang model penerimaan teknologi, alat pembayaran, perilaku konsumtif dan beberapa penelitian terkait *e-wallet*.
3. Bab III berisikan metodologi penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, etika penelitian dan hambatan penelitian.
4. Bab IV berisikan gambaran umum terkait generasi milenial, yaitu: anak yang lahir antara tahun 1980-2000, *fintech* (*financial technology*) yaitu: produk dari sistem keuangan yang berlaku saat ini, dan *e-money* (uang elektronik) yaitu: uang tanpa fisik yang berada pada *server* sebuah perusahaan penyelenggara *e-money*.
5. Bab V berisikan hasil dan pembahasan mengenai *e-wallet*, meliputi: pengetahuan mahasiswa terkait *e-wallet*, produk *e-wallet* yang ada di Indonesia dan alasan mahasiswa menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi.

6. Bab VI berisikan kesimpulan yang memuat ringkasan penemuan-penemuan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan saran kepada akademisi atau calon peneliti yang akan melakukan riset terkait *e-wallet*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TAM dan Alat Pembayaran

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penerimaan teknologi oleh masyarakat, di mana pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakannya, serta efisien dalam mengoperasikannya. TAM berasal dari teori tindakan yang beralasan (*theory of reasoned action*) yang menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dan norma subjektif (*subjective norm*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) yang pada akhirnya mempengaruhi penggunaan aktual (*actual usage*) (Fathi, 2014:11). Konsep ini dapat menjelaskan bagaimana sebuah teknologi dapat diterima di masyarakat, dan diaplikasikan di kehidupan mereka sehari-sehari.

Alat pembayaran tunai seperti uang, merupakan salah satu bentuk teknologi yang hadir di masyarakat menggantikan konsep barter atau tukar menukar barang. Uang tunai dinilai lebih baik karena telah memiliki nilai yang berlaku secara universal dalam sebuah negara. Alat pembayaran tunai lebih banyak memakai uang kartal seperti uang kertas dan logam, sedangkan alat pembayaran non tunai memakai kartu kredit, kartu debit, *ATM*, dan prabayar. Alat pembayaran *non* tunai inilah yang mengalami perkembangan pesat seiring berjalannya waktu. Setelah dikeluarkannya

kartu debit dan kredit, muncul lah alat pembayaran baru secara elektronik yaitu *e-payment* melalui produknya *electronic card*.

Kemudian yang terbaru adalah *e-wallet* berbasis *online*, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi melalui aplikasi di *mobile phone* mereka. Sistem pembayaran ini menggunakan *server online (online based)* di mana *admin* akan mengontrol setiap transaksi melalui sebuah *server*. Kemudahan yang ditawarkan oleh *e-wallet* tentu menjadi awal dari perkembangan industri 4.0 di Indonesia dipadukan dengan perkembangan *e-commerce* yang membuat pertumbuhan ekonomi diharapkan dapat meningkat secara merata.

B. *E-commerce* dan Pemenuhan Kebutuhan

E-commerce merupakan tempat jual-beli secara *online*, di mana mereka menyediakan beragam barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Mahasiswa sebagai generasi milenial cenderung menyukai hal-hal yang *instant*, terlebih jika hal itu dapat diakses secara *online*. Dalam dunia *e-commerce* terdapat dua pelaku, yaitu *merchant* yang menyediakan barang/jasa (penjual) dan *buyer/customer* yang melakukan transaksi pembelian (pembeli), singkatnya model ini sama pada transaksi pada umumnya yang melibatkan penjual dan pembeli. Baik sebagai *merchant* maupun *buyer/customer*, pengetahuan yang mendasar tentang cara belanja dan juga cara pembayaran akan mendukung pengambilan keputusan yang tepat baik bagi *merchant* maupun *buyer* pada saat memulai aktifitas *e-commerce* (Marita, 2012:107).

Pemenuhan kebutuhan memang sangat penting artinya untuk mengantarkan individu pada kehidupan yang selaras dengan lingkungannya. Pada umumnya setiap orang khususnya mahasiswa akan melakukan kegiatan konsumsi dan suka terhadap hal-hal yang berbau konsumtif seperti berbelanja, terlebih jika kebutuhan tersebut tersedia secara *online* seperti halnya pada *e-commerce*, maka hal itu dapat menjadi magnet yang kuat bagi mahasiswa untuk mengaksesnya. Perilaku konsumtif merupakan suatu perilaku membeli dan menggunakan barang yang tidak didasarkan pada pertimbangan yang rasional dan memiliki kecenderungan untuk mengkonsumsi sesuatu tanpa batas di mana individu lebih mementingkan faktor keinginan dari pada kebutuhan serta ditandai oleh adanya kehidupan mewah dan berlebihan, penggunaan segala hal yang paling mewah yang memberikan kepuasan dan kenyamanan fisik (Wowor, 2013:8). Hal inilah yang menjadi salah satu faktor seseorang ingin berbelanja.

C. Penelitian Terdahulu

Literatur penelitian terkait diklasifikasikan kedalam 3 aspek, yaitu dari sisi teknologi, ekonomi dan sosial. Kajian mengenai awal perkembangan sistem pembayaran *digital* ditulis oleh salah seorang peneliti yaitu Tarantang, dkk (2019), tentang perkembangan sistem pembayaran *digital* pada era revolusi industri 4.0 di Indonesia. Tulisan ini menjelaskan bahwa Indonesia telah menerapkan sistem pembayaran *digital* yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang BI (Bank Indonesia).

Tulisan ini membahas peluang dan tantangan sistem pembayaran *digital* di Indonesia dalam perkembangannya melalui OVO, GOPAY, dan DANA.

Studi terkait teknologi yang terdapat pada *e-wallet* dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya adalah (Susanti dan Wijarnoko, 2019 & Mulyana dan Wijaya, 2018) yang membahas mengenai purwarupa *e-wallet* dan rancangan *e-payment system* pada *e-wallet*.

Susanty dan Wijarnoko (2019) tentang *smart digital wallet mobile* untuk SPBU Mandiri, membahas mengenai purwarupa *digital wallet* dalam melakukan transaksi *non* tunai dengan menggunakan teknologi *NFC (Near Field Communication)* pada SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Hasil dari tulisan tersebut mengemukakan bahwa rancangan purwarupa yang dibuat mampu untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi, namun komunikasi antar sistem membutuhkan waktu (*delay*).

Serupa dengan penelitian sebelumnya terkait teknologi yang terdapat pada *e-wallet*, penelitian yang dilakukan oleh Mulyana dan Wijaya (2018) tentang perancangan *e-payment system* pada *e-wallet* menggunakan kode *QR* berbasis *android*, menjelaskan bagaimana sistem *e-wallet* beroperasi pada perangkat *smartphone* pengguna melalui *admin server* dengan menghitung algoritma pada aplikasi tersebut.

Penelitian selanjutnya terkait metode pembayaran *digital* dalam melakukan transaksi perbelanjaan pada *e-commerce* di Indonesia dilakukan oleh beberapa peneliti, salah satu di antaranya yaitu studi karya

Marita (2012) tentang metode pembayaran belanja dengan *e-commerce*, menjelaskan bahwa dalam bertransaksi pada *internet* dibutuhkan sebuah prosedur dan tempat untuk bertemunya penjual dalam hal ini adalah *merchant* dan pembeli. Metode pembayarannya pun bervariasi mulai dari pembayaran langsung hingga menggunakan *wallet* dalam hal ini adalah *credit card*. Namun penggunaan *credit card* hanya menguntungkan *merchant*, disisi lain dapat merugikan *customer*.

Serupa dengan penelitian sebelumnya, studi karya Mulyasari, dkk (2014) tentang analisis jenis sistem pembayaran elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia, menjelaskan mengenai beberapa alat pembayaran elektronik yang biasanya disediakan dalam bertransaksi pada *website e-commerce* di Indonesia seperti kartu kredit *online*, dompet *digital* (*e-wallet*), tunai *digital* (*digital cash*), *stored-value online*, *digital accumulating balance*, pembayaran cek *digital*, dan sistem pembayaran *wireless*. Namun *point* penting dalam tulisan tersebut adalah eksistensi 8 variabel yang sangat dibutuhkan dalam sebuah pembayaran *digital* yaitu; *service quality* (kualitas layanan), *perceived ease of payment* (kemudahan dalam pembayaran), *perceived speed* (kecepatan dalam transaksi), *perceived enjoyment* (kenyamanan) , *security* (keamanan), *actual use* (kelengkapan fitur), *perceived benefits* (unggul) , dan *user satisfaction* (kepuasan) yang merupakan acuan terhadap keberhasilan suatu sistem pembayaran.

Studi ataupun penelitian selanjutnya terkait eksistensi *e-money* sebagai alat transaksi dilakukan oleh beberapa peneliti, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Salsabila dan Pranoto (2018) tentang eksistensi kartu kredit dengan adanya *e-money* sebagai alat pembayaran yang sah, menjelaskan mengenai eksistensi kartu kredit yang mulai tergantikan oleh *e-money* sejak tahun 2009. Data Bank Indonesia mencatat, jumlah uang elektronik yang beredar pada tahun 2016 sebesar 51.204.580 kartu dan pada september 2017 beredar 71.783.618 kartu. *E-money* di Indonesia meningkat secara signifikan setiap tahun. Ini membuktikan bahwa uang elektronik perlahan akan menjadi pilihan utama masyarakat dalam bertransaksi.

Serupa dengan penelitian sebelumnya terkait eksistensi *e-money*, studi karya Tazkiyyaturrohma (2018) tentang eksistensi uang elektronik sebagai alat transaksi keuangan *modern*, menjelaskan bagaimana uang elektronik telah menjadi pilihan masyarakat sebagai gaya hidup dalam bertransaksi. Terciptanya *marketplace* di Indonesia membuat *startup e-money* juga hadir sebagai *partner* bisnisnya. Selain itu, gubernur Bank Indonesia juga berpendapat bahwa penggunaan transaksi *non-tunai* dapat mengurangi peredaran uang tunai di Indonesia serta mendorong terciptanya *less cash society*, hal ini kedepan dapat menekan anggaran yang dikeluarkan setiap tahunnya untuk mencetak uang. Kemudian tulisan ini lebih lanjut menjelaskan mengenai konsep dari sistem pembayaran *non-tunai* dari *e-money* yang terbagi atas 2 jenis, yaitu *server based* dan *chip based*. Tulisan

ini seharusnya menjelaskan bagaimana *e-money* menjadi pilihan dalam gaya hidup, namun tulisan ini tidak begitu banyak menjelaskan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan *e-money*.

Penelitian selanjutnya terkait penggunaan *e-money* telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang memiliki ketertarikan terhadap hal tersebut, seperti diantaranya dilakukan oleh (Hutami dan Septyarini, 2018, Anjelina, 2018, Maulinda, 2016 & Aulia dan Suryana, 2019) tentang intensi, persepsi dan *trust* pada penggunaan *e-money*.

Hutami dan Septyarini (2018) tentang intensi penggunaan *e-wallet* generasi *millennial*, penelitian ini menjelaskan dalam persentase di mana hasilnya menyatakan bahwa mayoritas responden menggunakan *e-wallet* dari aplikasi Gojek yaitu *Gopay*. Kemudian kebanyakan pengguna menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi pada aplikasi transportasi dan *marketplace (e-commerce)* yaitu Gojek, Tokopedia dan Bukalapak.

Serupa dengan penelitian sebelumnya, studi karya Anjelina (2018) tentang persepsi konsumen pada penggunaan *e-money*, menjelaskan bagaimana konsumen menggunakan *e-money* karena beberapa faktor yaitu *subjective norm*, dimana orang yang dianggap penting bagi konsumen, menentukan konsumen untuk menggunakan *e-money*, kemudian *social image*, dimana konsumen menggunakan *e-money* untuk meningkatkan reputasi sosial mereka, dan yang terakhir *perceived benefit*

menjadi faktor penentu konsumen menggunakan *e-money* karena membuat aktivitas mereka menjadi mudah. Penelitian ini dinilai kurang relevan saat ini pada aspek tertentu, di mana hasil temuan ini mengemukakan bahwa *e-money* digunakan oleh konsumen untuk meningkatkan reputasi sosial mereka, karena penggunaan *e-money* sudah banyak digunakan oleh berbagai kalangan dimasyarakat.

Serupa dengan penelitian sebelumnya terkait persepsi pada penggunaan *e-money*, studi karya Aulia dan Suryanawa (2019) berfokus pada persepsi mahasiswa terhadap metode pembayaran menggunakan *QR Code*. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh langsung pada minat penggunaan. Tulisan ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti menilai data yang akan dihasilkan kurang baik dan akurat. Tulisan ini juga tidak banyak menjelaskan alasan mengapa persepsi kegunaan tidak berpengaruh langsung pada minat penggunaan.

Penelitian juga dilakukan oleh Maulinda (2016) tentang analisis *trust* dalam penggunaan *e-money* sebagai teknologi konsumsi, menjelaskan mengenai *e-money* yang hadir disebuah masyarakat yang kemudian dapat membentuk sebuah gerakan yaitu *cashless society*. Kehadiran *e-money* yang setidaknya memiliki 5 karakteristik yaitu; praktis, cepat, nyaman, mudah dan kurang aman telah membangun sebuah *trust* atau kepercayaan pada masyarakat untuk beralih dari *cash society* ke *cashless society* dan memaknai bahwa kehadiran *e-money* sebagai perubahan sosial kultural

dan interaksional. Tulisan ini lebih banyak menjelaskan mengenai kelebihan dari penggunaan *e-money*, dan berfokus kepada hanya satu alat pembayaran dari *e-money* yaitu *chip based*, sedangkan kategori dari *e-money* itu ada 2 yaitu *chip based* dan *server based* di mana peneliti membahas *e-money* dari segi *server based* serta menjelaskan kekurangan dari *e-money*.

Studi Kusnawan, dkk (2019) tentang pengaruh diskon pada aplikasi *e-wallet* terhadap pertumbuhan minat pembeli impulsif konsumen milenial di wilayah Tangerang, menjelaskan mengenai keuntungan dalam menggunakan dompet *digital*, namun fokus dalam tulisan ini adalah bagaimana pengaruh diskon terhadap minat pembeli. Tulisan ini juga membahas mengenai strategi pemberian diskon, di mana hal ini sangat mempengaruhi minat beli konsumen. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemberian diskon yaitu; salah satu cara mengikat pembeli, menguntungkan beberapa pelanggan, memberikan nilai ekonomis pada masyarakat, dapat merubah pola pemberian, dan memancing pembeli dalam membeli dalam kuantitas tertentu. Tulisan ini juga sedikit membahas *e-wallet*, namun tidak menjelaskan lebih banyak mengenai kelebihan dari *e-wallet* tersebut. Sedangkan peneliti menjelaskan berbagai fitur dari *e-wallet* yang juga dapat mempengaruhi minat pembeli impulsif.

Studi Fransiska dan Suyasa (2017) menitikberatkan pada perbandingan perilaku konsumtif berdasarkan metode pembayaran, temuan penelitian ini menjelaskan bagaimana konsumen memiliki pola

perilaku yang berbeda pada setiap metode pembayaran. Pengguna uang tunai lebih dapat membatasi pengeluarannya dibandingkan pengguna kartu kredit. Di sisi lain, pengguna kartu kredit merasa bebas berbelanja tanpa membawa uang.

Studi ataupun penelitian selanjutnya mengenai penerimaan *e-wallet* oleh masyarakat dilakukan oleh beberapa peneliti, di antaranya (Fathi, 2014, Widono, dkk, 2018 dan Zulfahmi, dkk, 2020) yang membahas mengenai analisis penerimaan *e-wallet* di beberapa kota yang ada di Indonesia.

Studi Fathi (2014) tentang analisis penerimaan *e-wallet* di Indonesia, berfokus pada salah satu *e-wallet* yang ada, hasil temuannya menjelaskan secara *men-detail* mengenai Doku *wallet* serta memasukkan beberapa variabel-variabel untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Doku *Wallet*. Penelitian ini dinilai terlalu kuantitatif di mana peneliti tersebut hanya fokus kepada angka-angka saja, namun melupakan aspek terpenting yaitu pengguna itu sendiri. Dalam tulisan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang menurut peneliti memberikan hasil yang lebih kredibel mengenai penerimaan *e-wallet* di kalangan masyarakat.

Serupa dengan penelitian sebelumnya, Widono, dkk (2018) berfokus pada salah satu *mobile wallet* di Manado yaitu, T-cash *wallet*. Hasil temuannya mendeskripsikan beberapa informan dalam penggunaannya

terhadap T-cash *wallet*. Peneliti tersebut mengambil *informan* dari berbagai profesi seperti pelajar, pekerja swasta, *fresh graduate*, dan bahkan dokter gigi. Hasilnya kebanyakan dari pengguna T-cash mengetahui produk tersebut dari teman mereka, alasan konsumen menggunakan produk tersebut karena dinilai mudah dalam hal *top up* saldo. Menurut penulis, penelitian ini tidak begitu menjelaskan secara *detail* mengenai T-cash, mengingat penelitian ini hanya menggunakan *sampling*, meskipun penelitian ini juga memasukkan sedikit metode penelitian kualitatif namun data yang disajikan belum komplit.

Studi Zulfahmi, dkk (2020) tentang sikap dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan dompet *digital (e-wallet)*, berfokus di Kota Pontianak, menjelaskan tentang bagaimana penilaian terhadap sebuah produk teknologi, terdapat 2 hal yang dibahas oleh penulis yaitu *usability* dan kualitas. Namun tulisan ini berfokus kepada bagaimana sikap dan perilaku masyarakat terhadap *e-wallet*. Dalam penelitian tersebut penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan menghasilkan kesimpulan bahwa skor nilai sikap berada pada poin 29,34 yakni baik, dan skor maksud perilaku 19,62 yakni baik. Tulisan ini menurut peneliti belum menjawab maksud dari tulisan tersebut, karena sikap dan perilaku tidak dapat diukur dengan statistik, diperlukan setidaknya observasi dan wawancara untuk melihat sikap dan perilaku masyarakat terhadap *e-wallet*. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan lebih banyak mengenai respon

mahasiswa yang dapat berupa sikap dan perilaku terhadap penggunaan *e-wallet*.

Penelitian selanjutnya, studi Suharni (2018) tentang uang elektronik (*e-money*) ditinjau dari perspektif hukum dan perubahan sosial, menjelaskan tentang 2 hal yakni *e-money* ditinjau dari perspektif hukum dan perubahan sosial. Pertama dari perspektif hukum, *e-money* sebagai kebendaan *digital* karena terdapat data elektronis, sesuai dengan pasal 499 KUHP Perdata, *e-money* dikategorikan sebagai benda karena merupakan harta kekayaan dan dapat dikuasai oleh pemegang *e-money* sebagai miliknya. Kemudian *e-money* ditinjau dari perspektif perubahan sosial, dimana peningkatan penggunaan *e-money* membawa perubahan pemikiran masyarakat mengenai konsep kebendaan, khususnya *e-money* yang berupa kartu. Pada awalnya masyarakat hanya menganggap *e-money* sebagai kartu biasa, sebelum pada akhirnya pemerintah menganjurkan, bahkan membuat peraturan bahwa kendaraan wajib menggunakan *e-money* saat memasuki tol. Hal ini mendorong terjadinya kebiasaan baru dimasyarakat perkotaan. Namun peneliti melihat bahwa tulisan ini kurang menjelaskan *e-money* ditinjau dari perubahan sosial karena tulisan tersebut terlalu banyak mengacu kepada hukum yang berlaku, dan juga tidak menjelaskan faktor apa saja yang mendorong *e-money* membawa perubahan sosial.