

BAB III

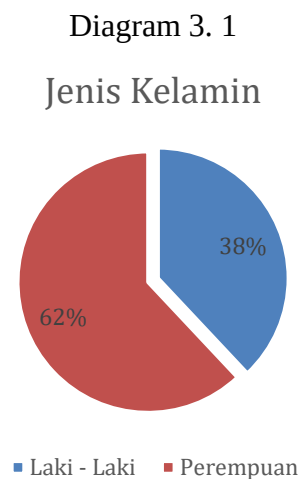
DESKRIPSI PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN DAN PERSEPSI KOMENTAR PADA AKUN INSTAGRAM @DANA.ID TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL DANA

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari pengujian hipotesis terhadap setiap variabel yang diteliti. Pengujian hipotesis ini berguna untuk mengetahui pengaruh pada setiap variabel yang diteliti yaitu terpaan pemberitaan (X1) dan persepsi komentar pada akun instagram @dana.id (X2) terhadap minat menggunakan dompet digital DANA (Y) beserta signifikansinya. Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah 100 responden yang telah memenuhi syarat yaitu laki – laki dan perempuan berusia 18-34 tahun, mengetahui dompet digital DANA, pernah mendapatkan terpaan pemberitaan negatif pada portal berita online, pernah melihat atau membaca komentar pada akun Instagram @dana.id.

3.1 Profil Responden

Sebelum uji hipotesis dilakukan pada penelitian ini, peneliti telah mendapatkan profil 100 responden sebagai berikut :

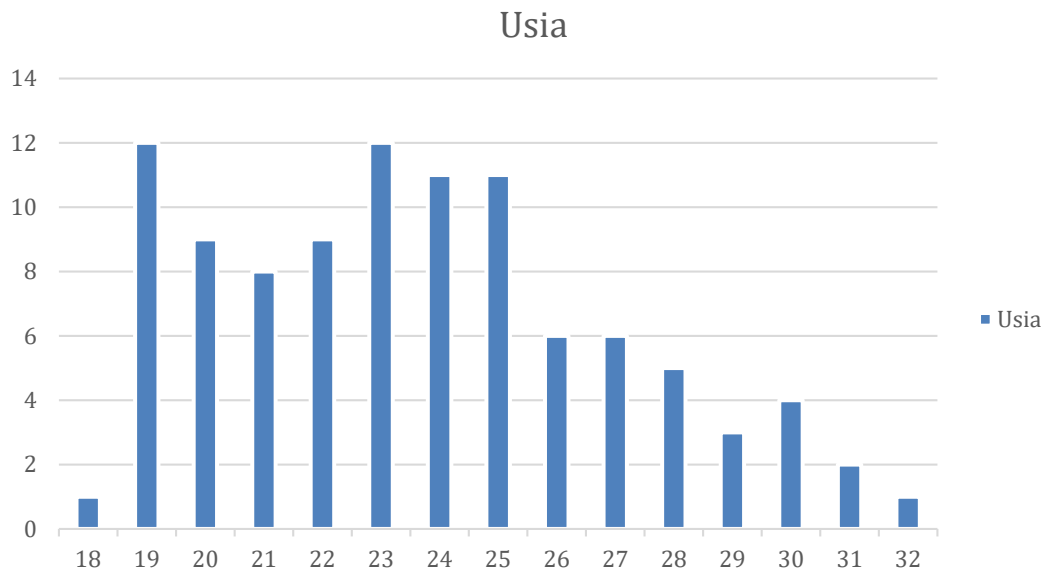
3.1.1 Jenis Kelamin



Hasil dari survei menunjukkan bahwa dari 100 responden, 62 responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 38 orang.

3.1.2 Usia Responden

Diagram 3. 2



Penelitian ini memiliki kriteria responden dengan usia 18-34 tahun. Berdasarkan hasil diagram diatas, responden tersebut mayoritas berusia 19-25 tahun, kemudian sisanya merupakan responden berusia 18, 26, 27, 28, 29, 30, 31 dan 32 tahun.

3.2 Terpaan Pemberitaan DANA

Pada penelitian ini, variabel terpaan pemberitaan diukur melalui indikator pengetahuan yaitu mengenai isi pesan dari berita. Dalam variabel ini menggunakan skala ordinal dengan 10 pertanyaan yang memiliki kategorisasi sebagai berikut:

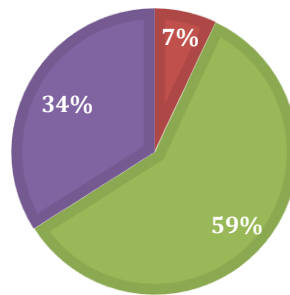
1. Skor 1 menunjukkan pemberitaan terhadap DANA adalah salah
2. Skor 2 menunjukkan pemberitaan terhadap DANA adalah tidak tahu
3. Skor 3 menunjukkan pemberitaan terhadap DANA adalah ragu – ragu
4. Skor 4 menunjukkan pemberitaan terhadap DANA adalah benar

3.2.1 Pengetahuan Responden terhadap Pemberitaan DANA

Diagram 3. 3

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Pembobolan Rekening

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

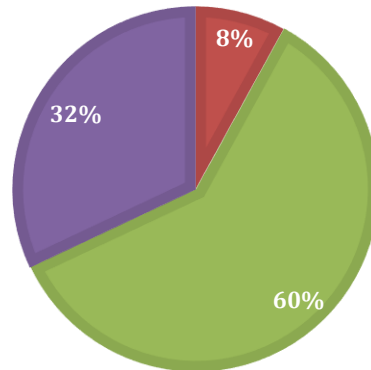


Pada portal berita online, menyajikan berbagai pemberitaan mengenai dompet digital DANA. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan DANA adalah dengan mempertanyakan responden mengenai pemberitaan yaitu modus penipuan mengenai pembobolan rekening DANA. Hasil dari diagram diatas menyebutkan jika responden ragu – ragu dalam mengetahui pemberitaan mengenai pembobolan rekening DANA.

Diagram 3. 4

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Bagi - Bagi Saldo 2.000.000

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

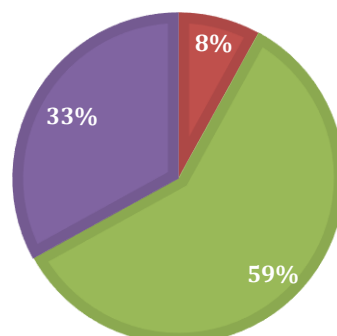


Berdasarkan pemberitaan terhadap dompet digital DANA yang ditampilkan pada portal berita online. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan DANA adalah mempertanyakan responden mengenai berita DANA bagi – bagi saldo sebesar 2.000.000. Hasil pada data diatas menyebutkan jika mayoritas responden menjawab ragu – ragu dalam mengetahui pemberitaan mengenai DANA bagi – bagi saldo sebesar 2.000.000

Diagram 3. 5

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Modus Salah Transfer

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

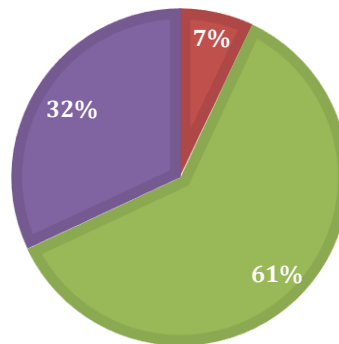


Pada portal berita online, menyajikan berbagai pemberitaan mengenai dompet digital DANA. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan terhadap DANA adalah mempertanyakan responden mengenai Pemberitaanyaitu modus penipuan salah transfer. Berdasarkan hasil pada data diatas, menyebutkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban ragu – ragu dalam mengetahui pemberitaan modus penipuan salah transfer.

Diagram 3. 6

**Pengetahuan Responden Mengenai Berita
Penawaran Pekerjaan Bodong**

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

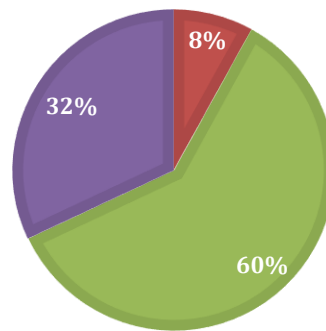


Berdasarkan pemberitaan terhadap dompet digital DANA yang ditampilkan pada portal berita online. Pengukuran pengetahuan mengenai PemberitaanDANA adalah mempertanyakan responden mengenai pemberitaan penawaran pekerjaan bodong. Hasil pada diagram diatas menyatakan bahwa mayoritas responden menjawab ragu – ragu dalam mengetahui pemberitaan mengenai penawaran pekerjaan bodong.

Diagram 3. 7

**Pengetahuan Responden Mengenai Berita
Menawarkan Merchandise**

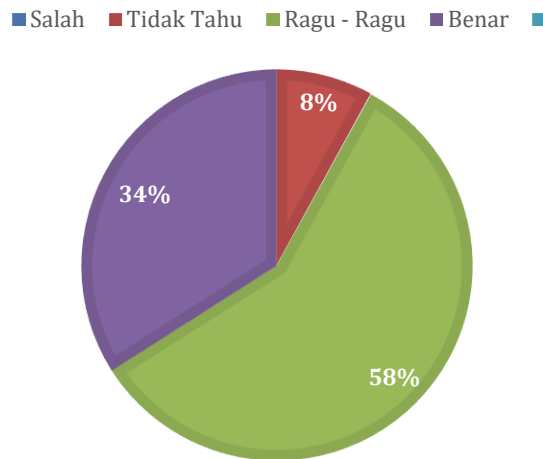
■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar



Pada portal berita online, menyajikan berbagai pemberitaan mengenai dompet digital DANA. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan DANA adalah mempertanyakan responden mengenai berita penawaran merchandise yang dilakukan DANA. Hasil pada diagram diatas menyatakan bahwa mayoritas responden menjawab ragu – ragu dalam mengetahui pemberitaan penawaran merchandise.

Diagram 3. 8

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Peretasan

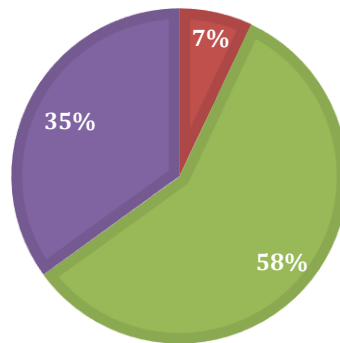


Berdasarkan yang terdapat pada portal berita online, menyajikan berbagai pemberitaan mengenai dompet digital DANA. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan terhadap DANA adalah mempertanyakan responden mengenai berita peretasan. Hasil pada data diatas menyebutkan bahwasanya mayoritas responden memilih jawaban ragu – ragu dalam mengetahui berita peretasan.

Diagram 3. 9

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Pengiriman File Format APK

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

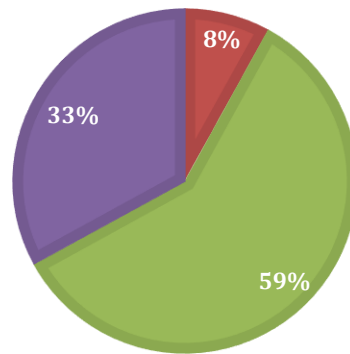


Pada portal berita online, menyajikan berbagai pemberitaan mengenai dompet digital DANA. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan terhadap DANA adalah mempertanyakan responden mengenai pemberitaan yaitu dengan mengirimkan file format APK dapat menjebak masyarakat untuk membuka link dan melakukan pencurian data melalui handphone. Hasil dari data diatas adalah menyebutkan bahwasanya mayoritas responden menjawab ragu – ragu dalam mengetahui Pemberitaan pengiriman file format APK.

Diagram 3. 10

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Penipuan Mengatasnamakan Dana

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

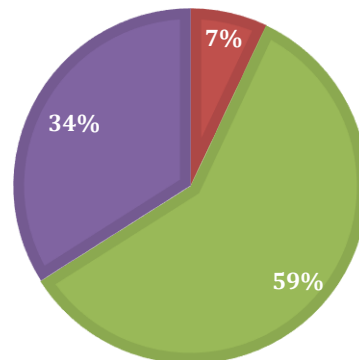


Berdasarkan pemberitaan terhadap dompet digital DANA yang ditampilkan pada portal berita online. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan DANA adalah mempertanyakan responden mengenai berita penipuan mengatasnamakan DANA yaitu menawarkan produk keuangan. Hasil pada diagram diatas menyebutkan bahwa mayoritas menjawab ragu – ragu dalam mengetahui berita yang mengatasnamakan DANA.

Diagram 3. 11

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Kehilangan Saldo Pada Akun DANA

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar

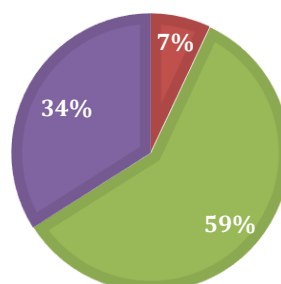


Pada portal berita online, menyajikan berbagai pemberitaan mengenai dompet digital DANA. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan terhadap DANA adalah mempertanyakan responden mengenai berita kehilangan saldo pada akun DANA. Hasil dari data diatas adalah menyebutkan bahwasanya mayoritas responden menjawab ragu – ragu dalam mengetahui berita tentang kehilangan saldo pada Akun DANA.

Diagram 3. 12

Pengetahuan Responden Mengenai Berita Akun Pengguna DANA Diretas

■ Salah ■ Tidak Tahu ■ Ragu - Ragu ■ Benar



Berdasarkan pemberitaan terhadap dompet digital DANA yang ditampilkan pada portal berita online. Pengukuran pengetahuan mengenai pemberitaan DANA

adalah mempertanyakan responden mengenai berita akun pengguna DANA diretas. Hasil pada data diatas menunjukkan bahwasanya mayoritas responden menjawab ragu – ragu dalam mengetahui berita akun pengguna DANA diretas.

3.3 Persepsi Komentar pada Akun Instagram @dana.id

Pada penelitian ini, variabel persepsi komentar pada akun instagram @dana.id diukur melalui indikator penerimaan terhadap suatu informasi dan evaluasi terhadap penerimaan informasi. Pada variabel ini menggunakan skala ordinal dengan 10 pertanyaan yang memiliki kategorisasi sebagai berikut :

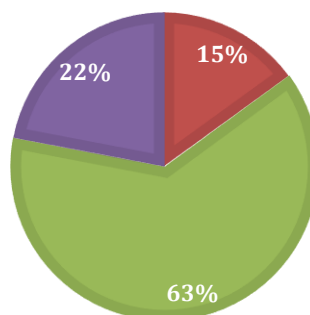
1. Skor 1 menunjukkan persepsi komentar pada akun instagram @dana.id adalah tidak setuju
2. Skor 2 menunjukkan persepsi komentar pada akun instagram @dana.id adalah ragu - ragu
3. Skor 3 menunjukkan persepsi komentar pada akun instagram @dana.id adalah setuju
4. Skor 4 menunjukkan persepsi komentar pada akun instagram @dana.id adalah sangat setuju.

3.3.1 Penerimaan Terhadap Suatu Informasi

Diagram 3. 13

Penerimaan Informasi Responden Mengenai DANA Bukan Merupakan Dompot Digital Yang Aman

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

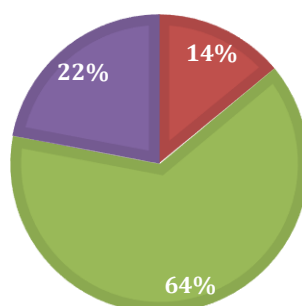


Informasi mengenai ulasan dompet digital DANA yang ditulis oleh pengguna adalah salah satunya terdapat pada kolom komentar instagram pada setiap konten foto atau video yang diunggah oleh @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden mengenai DANA yang bukan merupakan dompet digital yang aman. Hasil pada data diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju jika DANA bukan merupakan dompet digital yang aman. Faktor diantaranya yang menyebabkan hal itu dipilih adalah terdapat banyaknya Komentaroleh para pengguna yang memberikan ulasan saat mereka menggunakan Akun DANA. Salah satu ulasan yang ditulis oleh pengguna mengenai tidak amannya DANA yaitu : saldo pada akun DANA yang tiba – tiba menghilang.

Diagram 3. 14

**Penerimaan Informasi Responden Mengenai
Customer Service DANA Tidak Dapat Menyelesaikan
Permasalahan**

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju



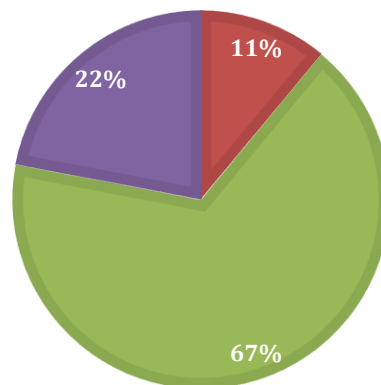
Berdasarkan informasi mengenai permasalahan DANA yang terdapat pada akun instagram @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden mengenai kualitas customer service DANA yang tidak dapat menyelesaikan permasalahan pengguna DANA. Hasil pada data diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju jika customer service DANA tidak dapat menyelesaikan permasalahan penggunanya atau tidak ada tindakan lebih lanjut dari permasalahan yang dilaporkan. Salah satu contoh komentar

pada akun instagram @dana.id yang menunjukkan jika customer service DANA tidak dapat menyelesaikan masalah adalah jawaban dari customer service DANA yang menjawab keluhan dengan menggunakan chatbot atau AI (artificial intelligence) yaitu kecerdasan buatan yang dapat mensimulasikan percakapan manusia yang pada akhirnya menimbulkan keterbatasan pemahaman kontekstual.

Diagram 3. 15

Penerimaan Informasi Responden Mengenai Dana Bukan Dompok Digital Yang Terbaik

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

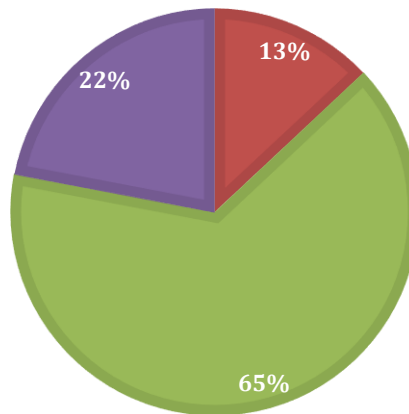


Berbagai informasi mengenai permasalahan DANA terdapat pada akun instagram @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden bahwa DANA bukan merupakan dompet digital yang terbaik. Hasil pada data diatas menyebutkan mayoritas responden memilih jawaban setuju jika DANA bukan merupakan dompet digital terbaik. Faktor yang menyebabkan hal ini adalah banyaknya pengguna DANA yang membandingkan DANA dengan keunggulan dompet digital yang lain.

Diagram 3. 16

Penerimaan Informasi Responden Mengenai DANA Sering Error

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

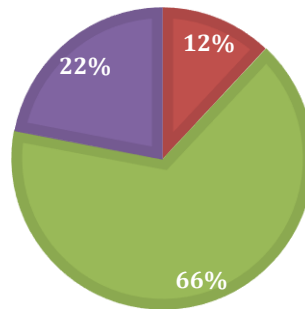


Informasi mengenai ulasan dompet digital DANA yang ditulis oleh pengguna adalah salah satunya terdapat pada kolom komentar instagram pada setiap konten foto atau video yang diunggah oleh @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden bahwa aplikasi DANA sering mengalami eror sehingga mengganggu aktivitas pengguna dalam bertransaksi. Berdasarkan data diatas, menunjukkan hasil bahwa mayoritas respoden menjawab setuju jika aplikasi DANA sering mengalami eror. Salah satu ulasan pengguna yang terdapat pada komentar akun instagram @dana.id menyebutkan jika aplikasi DANA kerap mengalami eror dikarenakan DANA tidak secara rutin melakukan pemeliharaan untuk meningkatkan fitur.

Diagram 3. 17

Penerimaan Informasi Responden Mengenai Refund Saldo Yang Tidak Ada Tindakan Lebih Lanjut Oleh Dana

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

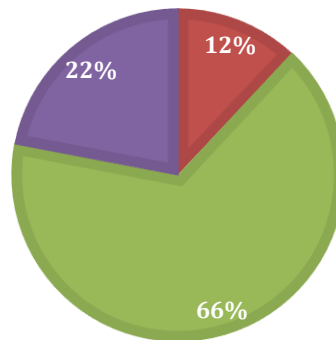


Berbagai informasi mengenai permasalahan DANA terdapat pada akun instagram @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden bahwa refund saldo yang dijanjikan oleh DANA kepada pengguna tidak ada tindakan lebih lanjut. Hasil pada data diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju jika DANA tidak mempertanggung jawabkan refund saldo yang telah dijanjikan. Salah satu ulasan pengguna yang terdapat pada komentar akun instagram @dana.id menyebutkan bahwa pengguna telah mengirimkan informasi atau bukti yang dibutuhkan untuk refund seperti mengirimkan pesan pada direct message instagram serta mengirimkan email tetapi tidak kunjung mendapat balasan dari DANA.

Diagram 3. 18

Penerimaan Informasi Responden Mengenai Jaminan Keamanan DANA

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

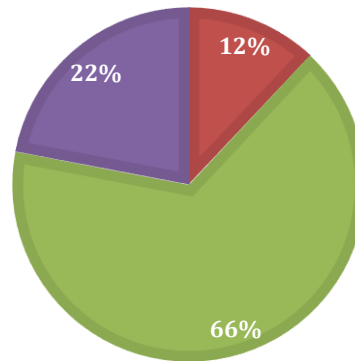


Informasi mengenai ulasan dompet digital DANA yang ditulis oleh pengguna adalah salah satunya terdapat pada kolom komentar instagram pada setiap konten foto atau video yang diunggah oleh @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden berkaitan dengan jaminan keamanan DANA. Hasil pada data diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju jika DANA tidak menjamin keamanan pada aplikasinya. Faktor yang menyebabkan hal ini adalah banyaknya komentar dari pengguna yang memberi keluhan terhadap akun DANA mereka yang kerap kali kehilangan saldo, dan lainnya.

Diagram 3. 19

Penerimaan Informasi Responden Mengenai Sistem Keamanan DANA Yang Lemah

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

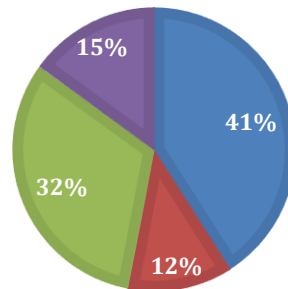


Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden mengenai sistem keamanan DANA yang dinilai lemah. Hasil pada data diatas menyebutkan mayoritas responden setuju jika DANA memiliki sistem keamanan yang lemah. Salah satu ulasan pengguna yang terdapat pada komentar akun instagram @dana.id menyebutkan bahwa DANA dinilai kurang memiliki enkripsi data sehingga informasi pribadi pengguna DANA dapat dengan mudah diakses oleh orang lain.

Diagram 3. 20

**Penerimaan Informasi Responden Mengenai
Customer Service DANA Lambat Dalam Merespon
Pelapor**

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju



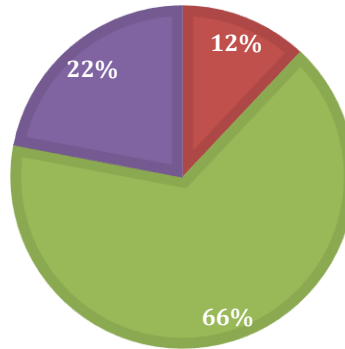
Informasi mengenai ulasan dompet digital DANA yang ditulis oleh pengguna adalah salah satunya terdapat pada kolom komentar instagram pada setiap konten foto atau video yang diunggah oleh @dana.id. Pengukuran penerimaan informasi mengenai DANA mempertanyakan responden berhubungan dengan customer service yang dinilai lambat dalam merespon pelapor. Hasil dari data diatas menunjukkan persentase yang hampirimbang antara responden menjawab tidak setuju dan setuju. Beberapa ulasan yang ditulis pengguna pada kolom komentar pada setiap unggahan konten foto maupun video pada akun instagram @dana.id menuliskan bahwa sebagian pengguna telah terselesaikan permasalahannya dan terdapat juga yang belum terselesaikan.

3.3.2 Evaluasi Terhadap Penerimaan Informasi

Diagram 3. 21

Evaluasi Responden Untuk Mengajak Orang Lain Berhenti Menggunakan DANA

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

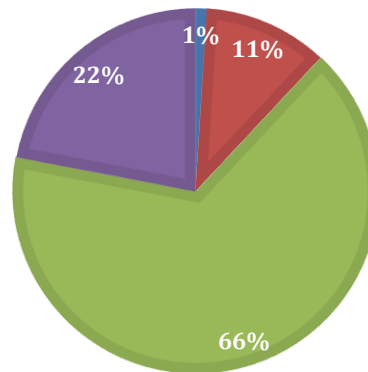


Informasi mengenai ulasan dompet digital DANA yang ditulis oleh pengguna adalah salah satunya terdapat pada kolom komentar instagram pada setiap konten foto atau video yang diunggah oleh @dana.id. Pengukuran penilaian responden mengenai DANA menyatakan jika responden akan menghimbau orang lain untuk berhenti menggunakan DANA. Hasil dari data diatas menyebutkan mayoritas responden setuju bahwa mereka akan mengajak orang lain untuk berhenti menggunakan DANA. Salah satu ulasan pengguna yang terdapat pada kolom komentar akun instagram @dana.id menyebutkan jika aplikasi DANA sering mengalami trouble, sistem keamanan yang sangat lemah dan lainnya.

Diagram 3. 22

Penilaian Responden : Penyesalan Setelah Menggunakan DANA

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju



Berbagai informasi mengenai permasalahan DANA terdapat pada kolom komentar akun instagram @dana.id. Pengukuran penilaian responden mengenai DANA menyatakan jika responden merasa menyesal telah menggunakan DANA. Hasil pada data diatas menyebutkan bahwa mayoritas responden setuju jika mereka menyesal pernah menggunakan Akun DANA. Beberapa ulasan yang ditulis pengguna pada kolom komentar pada setiap unggahan konten foto maupun video pada akun instagram @dana.id menuliskan jika menyesali pernah menggunakan Akun DANA diantaranya karena saldo pada Akun DANA mereka tidak kunjung kembali, tidak responsifnya customer service DANA dan lainnya.

3.4 Minat Menggunakan Dompot Digital DANA

Pada penelitian ini, variabel minat menggunakan dompet digital DANA diukur melalui indikator minat transaksional, minat referensial dan minat preferensial. Pada variabel ini menggunakan skala ordinal dengan 5 pertanyaan yang memiliki kategorisasi sebagai berikut :

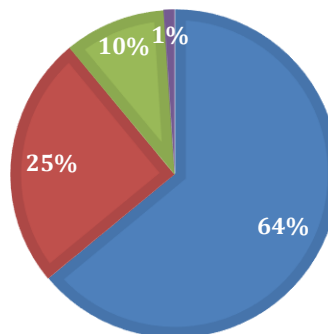
1. Skor 1 menunjukkan minat menggunakan dompet digital DANA adalah tidak setuju
2. Skor 2 menunjukkan minat menggunakan dompet digital DANA adalah ragu – ragu
3. Skor 3 menunjukkan minat menggunakan dompet digital DANA adalah setuju
4. Skor 4 menunjukkan minat menggunakan dompet digital DANA adalah sangat setuju.

3.4.1 Minat Transaksional

Diagram 3. 23

Dalam Tiga Bulan Kedepan Responden Secara Aktif Menggunakan Akun DANA Untuk Transaksi Pembayaran Produk Dan Service

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

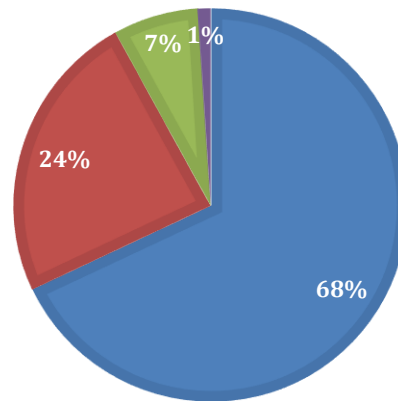


Berdasarkan tingginya terpaan pemberitaan DANA serta komentar pada akun instagram @dana.id yang telah diketahui responden. Hasil pada data diatas menyatakan bahwa dalam tiga bulan kedepan responden tidak setuju menggunakan Akun DANA untuk melakukan transaksi pembayaran produk atau service.

Diagram 3. 24

Dalam Tiga Bulan Kedepan, Responden Secara Aktif Menggunakan Akun DANA Untuk Transfer Uang

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju



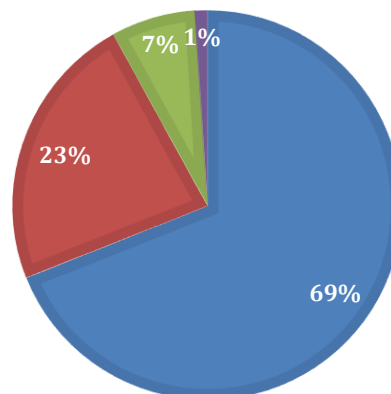
Dilihat dari tingginya terpaan pemberitaan DANA serta komentar pada akun instagram @dana.id yang telah diketahui responden. Hasil pada data diatas menyatakan bahwa dalam tiga bulan kedepan mayoritas responden tidak setuju melakukan transfer uang pada Akun DANA.

3.4.2 Minat Referensial

Diagram 3. 25

Dalam Tiga Bulan Kedepan, Responden Secara Aktif Menggunakan DANA Untuk Menyimpan Uang

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju

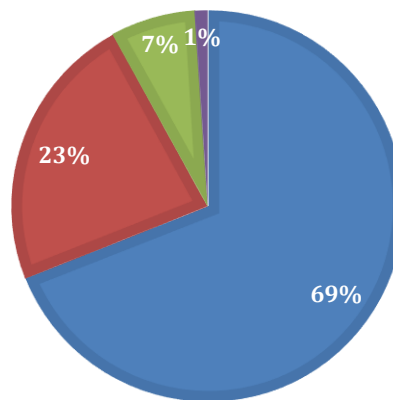


Berdasarkan tingginya terpaan pemberitaan DANA serta komentar pada akun instagram @dana.id yang telah dipahami responden. Hasil pada diatas menyebutkan bahwa dalam tiga bulan kedepan mayoritas responden tidak setuju menyimpan uang pada Akun DANA.

Diagram 3. 26

**DALAM TIGA BULAN KEDEPAN, RESPONDEN SECARA
AKTIF MENGGUNAKAN DANA UNTUK INVESTASI EMAS**

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju



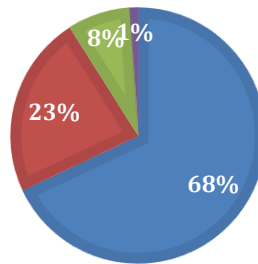
Dilihat dari tingginya terpaan pemberitaan DANA serta komentar pada akun instagram @dana.id yang telah diketahui responden. Hasil pada data diatas menyatakan bahwa dalam tiga bulan kedepan mayoritas responden tidak setuju melakukan investasi emas pada Akun DANA.

3.4.3 Minat Preferensial

Diagram 3. 27

DALAM TIGA BULAN KEDEPAN, RESPONDEN SECARA
AKTIF MEREKOMENDASIKAN DANA KEPADA ORANG
LAIN

■ Tidak Setuju ■ Ragu - Ragu ■ Setuju ■ Sangat Setuju



Dilihat dari tingginya terpaan pemberitaan DANA serta komentar pada akun instagram @dana.id yang telah diketahui responden. Hasil pada data diatas menyebutkan bahwa dalam tiga bulan kedepan mayoritas responden tidak setuju untuk merekomendasikan DANA kepada orang lain.