

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. ESPAY DEBIT INDONESIA KOE (DANA)

DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1 Sejarah PT Espay Debit Indonesia Koe (DANA)

PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Fintech atau *financial technology* yang sudah ada sejak 2017 dengan CEO yakni Vincent Henry Iswarati Poso. PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) didirikan oleh PT. Kreatif Media Karya dimana merupakan subholding bisnis digital dari PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk. PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) memiliki lisensi dalam penyelenggaraan uang secara elektronik atau *e-money*, pembayaran digital, atau dompet digital dengan merek DANA.



Gambar 2. 1 Logo Dana

Sumber : website dana.id, 2023

Aplikasi dompet digital DANA ini merupakan platform resmi dibawah pengawasan oleh BI atau Bank Indonesia. DANA dalam operasionalnya bekerja sama dengan bank-bank nasional di Indonesia yakni Bank Mandiri, BCA, dan BRI. DANA dibangun menjadi produk dompet digital yang dapat menyimpan uang dengan jumlah terbatas disesuaikan dengan regulasi dari Bank Indonesia.

DANA telah memiliki 100 juta pengguna. DANA juga telah memiliki lebih dari 800 karyawan. DANA memiliki beberapa produk atau layanan yakni melakukan transaksi untuk pembayaran tagihan, pembelian pulsa, top up game, DANA *paylater*, transaksi dengan *barcode scan*, dan transaksi pada *e-commerce* yang terintegrasi dengan DANA.

Sebagai perusahaan berjenis teknologi finansial DANA didukung dengan teknologi yakni “DANA Protection” yang memiliki sertifikasi ISO 27001 serta Sertifikat PCI-DSS atau *Paymet Cord Industry Data Security Standard*, hingga menggunakan prinsip kebijakan *zero-data sharing* yang berkaitan langsung dengan *Personal Indentifiable Information* (PII). DANA dapat digunakan di berbagai platform berbeda yakni secara *offline* maupun *online* dimana tetap terintegrasi dengan DANA, hal ini DANA menggunakan *open-platform*. *Open-platform* DANA merupakan sistem pengembangan suatu palikasi dalam bekerjasama dengan merchants atau brand-brand secara terbuka.

DANA memiliki prinsip yakni menyediakan layanan transaksi keuangan dengan non tunai dan non kartu secara *online* maupun *offline*. Maka dari itu DANA dikembangkan dengan menargetkan penggunaanya selain pada perorangan juga pada pelaku bisnis.

2.2 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA)

2.2.1 Visi

“Menjadikan setiap pelaku kegiatan ekonomi di Indonesia semakin produktif dan berdaya saing tinggi sehingga perekonomian dapat berkembang secara signifikan”.

2.2.2 Misi

Dalam mendukung Visi yang dimiliki, Misi PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) yakni "Membangun dompet digital Indonesia yang mampu mentransformasikan transaksi berbasis teknologi".

2.2.3 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan merupakan sebuah nilai, keyakinan, dan kepercayaan yang menjadi suatu ciri khas dan wajib ditaati oleh seluruh anggota dalam organisasi.

PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) memiliki budaya perusahaan yang diterapkan dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari yakni sebagai berikut :

1. Keseruan dalam melakukan pekerjaan melalui budaya kerja yang fleksibel, kreatif, dan berorientasi pada hasil. PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) memberikan kenyamanan para anggota perusahaan untuk berinovasi serta berkreasi.
2. Nilai positif yang ada pada PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) berpedoman pada : orientasi pada penguuna, fokus pada kualitas dan pencapaian, serta berintegritas.
3. Bersama untuk berkembang
4. Mengutamakan kebersamaan dan kerjasama dalam tim dalam bekerja mencapai tujuan perusahaan.

2.3 Lokasi Perusahaan

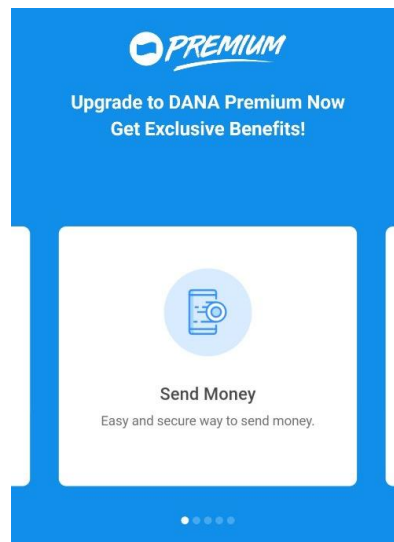
Kantor pusat dari PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) adalah Capital Place Lantai 18, Jl. Gatot Subroto RT.6/RW.1, Kuningan Barat, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan , Indonesia.

2.4 Tagline PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA)

Tagline yang mereka miliki yakni BEBASDRAMA!. Arti dari tagline ini yakni DANA menyediakan beberapa produk layanan yang dapat digunakan oleh pengguna yang dapat bebas pilih cara bayar, dapat mengatur keuangan, dan bertransaksi dengan aman.

2.5 Produk dan Layanan PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA)

2.5.1 Dana Wallet



Gambar 2. 2 Tampilan Dana Premium
Sumber : aplikasi DANA, 2023

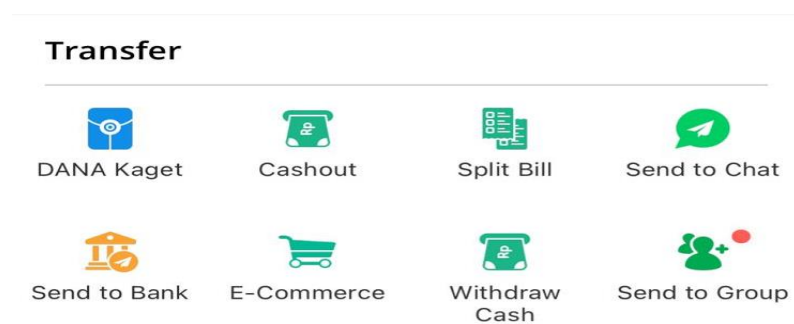
Dana Wallet merupakan fitur yang terdapat pada aplikasi DANA, dimana menyediakan 5 menu, yakni sebagai berikut:

- Dana Premium : dana premium merupakan layanan yang dapat digunakan oleh pengguna dengan verifikasi KTP milik pengguna. Dengan memiliki akun Dana yang premium dapat melakukan top up hingga Rp 10.000.000 dan dapat transfer ke semua bank dengan gratis serta mampu melakukan tarik tunai.
- Top up : pengguna dapat mengisi saldo DANA melalui bank maupun pada mitra

DANA seperti alfamart dengan minimum top up yakni Rp 50.000.

- Simpan Kartu Bank : pengguna dapat menyimpan kartu bank yang dimiliki untuk melakukan transaksi pembayaran.
- Tarik Saldo : pengguna dapat menarik saldo yang dimiliki secara tunai melalui agen atau mitra DANA seperti alfamart.
- Bayar : pengguna dapat melakukan pembayaran untuk berbagai keperluan dengan aplikasi DANA.

2.5.2 Kirim dan Minta Dana



Gambar 2. 3 Tampilan Fitur *Transfer*

Sumber : aplikasi DANA, 2023

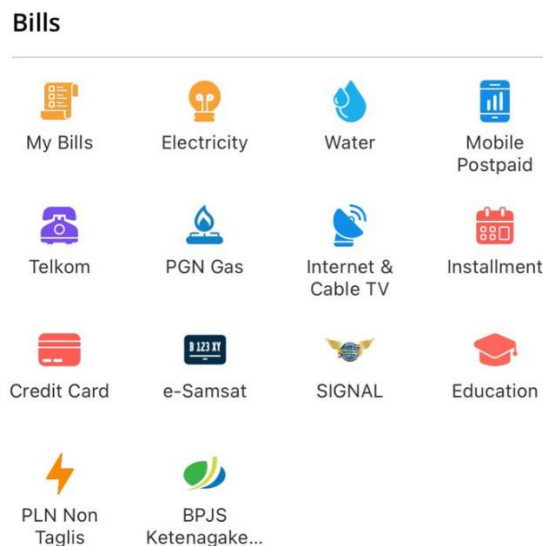
Dalam layanan kirim dan minta Dana ini, pengguna dapat mengirim dan menerima uang dengan 5 menu yang disediakan yakni :

- Menu ke Dana : pengguna dapat mengirim uang ke sesama akun Dana.
- Menu ke Bank : pengguna dapat mengirim uang secara gratis ke bank.
- Menu ke Link : pengguna dapat mengirim uang secara gratis hanya melalui chat.
- Minta Dana : pengguna dapat menerima uang dari pengirim.
- Menu Dana Kaget : pengguna dapat berbagi saldo Dana ke orang lain dalam waktu yang bersamaan.

2.5.3 Bayar dengan Scan QR Code

Layanan bayar dengan *scan QR Code* yakni pengguna dapat melakukan pembayaran sebuah transaksi tanpa perlu melakukan kontak fisik atau melalui nomor rekening, pengguna hanya perlu melakukan *scan QR Code* yang disediakan oleh penjual lalu mengisi password untuk memverifikasi pembayaran yang dilakukan oleh pengguna.

2.5.4 Bills



Gambar 2. 4 Tampilan fitur *Bills*

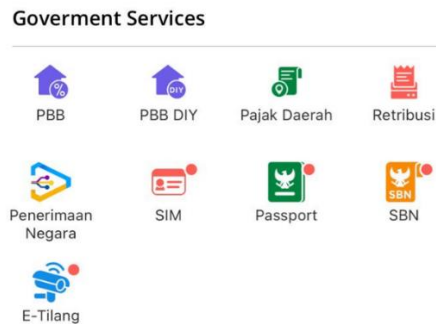
Sumber : aplikasi DANA, 2023

Dalam layanan bills ini, pengguna dapat melakukan pembayaran ke 14 menu yang disediakan yakni :

- *My bills* : pengguna dapat melakukan pembayaran atas tagihan yang dimiliki.
- *Electricity* : pengguna dapat melakukan pembayaran listrik secara prabayar maupun pasca bayar.
- *Water* : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan air pada PDAM yang terintegrasi di DANA.

- *Mobile postpaid*: pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan pulsa atau kuota secara pascabayar.
- Telkom : pengguna dapat melakukan pembayaran telkom.
- PGN Gas : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan PGN Gas.
- Internet dan *Cable TV* : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan wifi maupun TV kabel.
- *Installment* : pengguna dapat melakukan pembayaran cicilan dari provider yang tersedia.
- *Credit card* : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan kartu kredit.
- E-samsat : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan pajak secara online.
- SIGNAL : pengguna dapat melakukan pembayaran STNK secara langsung dengan aplikasi DANA.
- *Education* : pengguna dapat melakukan pembayaran biaya pendidikan seperti UKT maupun SPP.
- PLN Non Taglis : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan PLN non tagihan listrik.
- BPJS Ketenagakerjaan : pengguna dapat melakukan pembayaran asuransi pada BPJS Ketenagakerjaan.

2.5.5 *Government Services*



Gambar 2. 5 Fitur *Government Services*

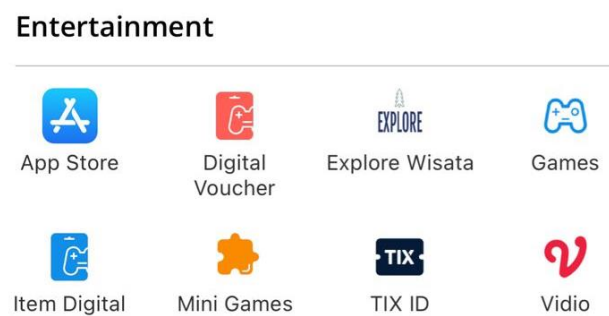
Sumber : aplikasi DANA, 2023

Dengan fitur ini, pengguna dapat melakukan pembayaran atas layanan dari pemerintah, yakni sebagai berikut :

- PBB : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan PBB setiap tahunnya.
- PBB DIY : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan PBB khususnya pada daerah DIY.
- Pajak Daerah : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan pajak daerah yang tersedia.
- Retribusi : pengguna dapat melakukan pembayaran atas tagihan retribusi.
- Penerimaan Negara : pengguna dapat melakukan pembayaran dengan 3 provider yakni Penerimaan Negara Bukan Pajak, Pajak Online, dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- SIM : pengguna dapat melakukan pembayaran pembuatan maupun perpanjangan SIM.
- *Passport* : pengguna dapat melakukan pembayaran yang berkaitan dengan *passport*.
- SBN : pengguna dapat melakukan pembayaran Surat Berharga Negara.

- E-Tilang : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan tilang secara elektronik.

2.5.6 Entertainment



Gambar 2. 6 Fitur *Entertainment*

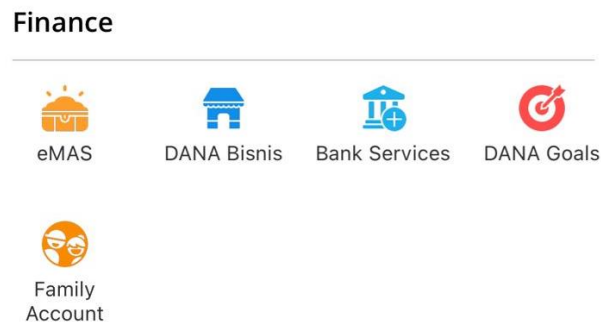
Sumber : aplikasi DANA, 2023

Pengguna dapat melakukan pembayaran yang berkaitan dengan hiburan, yakni sebagai berikut :

- *AppStore* : pengguna dapat melakukan pembayaran tagihan pembelian pada *AppStore*.
- *Digital Voucher* : pengguna dapat melakukan pembayaran digital voucher baik google play maupun vidio.
- *Explore Wisata* : pengguna dapat melakukan pembayaran kunjungan ke tempat wisata yang tersedia.
- *Games* : pengguna dapat melakukan pembayaran pembelian games.
- *Item Digital* : pengguna dapat melakukan pembayaran voucher game maupun digital lainnya yang akan dibeli.
- *Mini Games* : pengguna dapat melakukan pembayaran games dengan harga yang lebih murah dari games biasa.

- TIX ID: pengguna dapat melakukan pembayaran pemesanan tiket bioskop.
- Vidio : pengguna dapat melakukan pembayaran langganan menggunakan aplikasi Vidio.

2.5.7 Finance

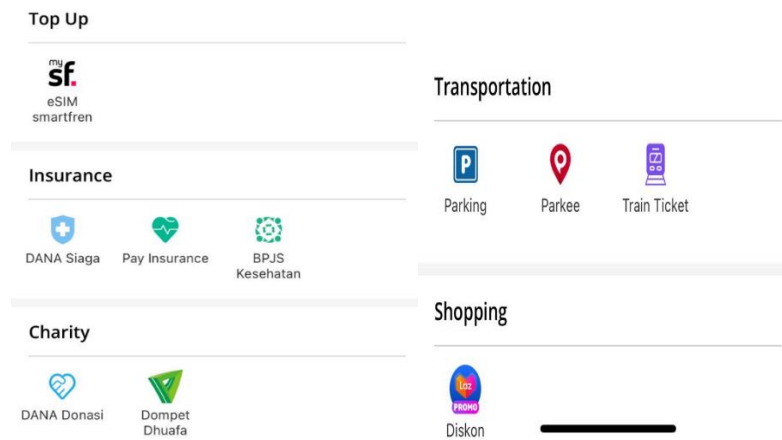


Gambar 2. 7 Fitur *Finance*

Sumber : aplikasi DANA, 2023

- eMas : pengguna dapat melakukan pembayaran investasi berupa logam mulia emas.
- DANA Bisnis : pengguna dapat melakukan pendaftaran menggunakan QRIS.
- Bank Services : pengguna dapat melakukan pembukaan rekening baru yakni pada Bank Danamon, BCA, dan Bank BRI.
- DANA Goals : pengguna dapat menabung dan menentukan target dan tujuan tabungan.
- Family Account : pengguna dapat melakukan pembukaan rekening bersama dengan keluarga yang dapat digunakan untuk bertransaksi.

2.5.8 Fitur Lainnya (*Top Up, Insurance, Charity, Transportation, dan Shopping*)



Gambar 2. 8 Fitur Lainnya (*Top Up, Insurance, Charity, Transportation, dan Shopping*)

Sumber : aplikasi DANA, 2023

Dalam fitur lainnya ini, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi, yakni sebagai berikut :

- *Top Up* : pengguna dapat melakukan pembayaran e-Sim Smartfren
- *Insurance* : pengguna dapat melakukan pembayaran asuransi kesehatan BPJS maupun lainnya.
- *Charity* : pengguna dapat melakukan pembayaran atas donasi untuk yang lebih membutuhkan.
- *Transportation* : pengguna dapat melakukan pembayaran parkir secara online dan pemesanan tiket kereta api yang tersedia.
- *Shopping* : pengguna dapat melakukan pembayaran transaksi pada *e-commerce* Lazada.

2.6 Karakteristik Responden

Responden penelitian ini mahasiswa perguruan tinggi di Kota Semarang yang pernah menggunakan aplikasi DANA setidaknya dua kali. Total responden adalah 100 responden. Responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang yang berbeda dari perguruan tinggi yang ada di Kota Semarang.

Responden memberikan jawaban kuesioner yang berisikan tentang identitas pribadi dan tanggapan responden tentang indikator-indikator dari variabel yang terdapat dalam penelitian ini yakni (*E-Service Quality*, *E-Security*, dan *E-Satisfaction*) yang dijabarkan dalam bentuk pertanyaan. Tanggapan indikator dinilai menggunakan skala likert (5-1), dimana penjelasannya sebagai berikut :

- Skor 5, kelompok yang menjawab sangat setuju (SS)
- Skor 4, kelompok yang menjawab setuju (S)
- Skor 3, kelompok yang menjawab netral (N)
- Skor 2, kelompok yang menjawab kurang setuju (KS)
- Skor 1, kelompok yang menjawab tidak setuju (TS)

2.6.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin memiliki tujuan untuk mengetahui perbedaan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel 2. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
1.	Perempuan	76	75%
2.	Laki-laki	24	24%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan total responden, kategori ini menunjukkan dari 100 responden, berjenis kelamin perempuan sebanyak 76 orang dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang. Artinya, mayoritas pengguna aplikasi DANA adalah berjenis kelamin perempuan.

2.6.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam berpikir dan berperilaku dengan matang. Pada aplikasi DANA terdapat dua macam akun yakni akun biasa dan akun premium untuk mendapatkan akun DANA premium syaratnya adalah melakukan verifikasi dengan KTP. Di Indonesia, seseorang dapat dikatakan legal jika memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk). Penggunaan akun DANA premium memiliki berbagai keunggulan yakni dapat bertransaksi ke rekening bank orang lain, proses transaksi free admin, dan dapat menyimpan uang hingga Rp 10.000.000 dibandingkan dengan akun biasa yang hanya dapat melakukan top up saja. Maka dari itu, dalam penggunaan aplikasi DANA ini dapat dibagi berdasarkan usia dari responden yang menggunakan akun biasa maupun akun premium.

Tabel 2. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase %
1.	18 tahun	9	9%
2.	19 tahun	18	18%
3.	20 tahun	20	20%
4.	21 tahun	31	31%
5.	22 tahun	17	17%
6.	23 tahun	2	2%
7.	24 tahun	3	3%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan total responden sebanyak 100 responden, terdapat responden yang berusia 18 tahun berjumlah 9 orang, responden yang berusia 19 tahun sebanyak 18 orang, responden yang berusia 20 tahun sebanyak 20 orang, responden yang berusia 21 tahun sebanyak 31 orang, responden yang berusia 22 tahun sebanyak 17 orang, responden yang berusia 23 tahun sebanyak 2 orang, dan responden yang berusia 24 tahun sebanyak 3 orang. Artinya, mayoritas mahasiswa pengguna aplikasi DANA Universitas di Kota Semarang berusia 21 tahun.

2.6.3 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Perguruan Tinggi

Karakteristik asal responden berdasarkan Universitas di Semarang baik merupakan Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta.

Tabel 2. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi

No	Asal Fakultas atau Sekolah	Frekuensi	Presentase
1.	Universitas Diponegoro	58	58%
2.	Politeknik Negeri Semarang	17	17%
3.	Poltekkes Kemenkes Semarang	3	3%
4.	Universitas Negeri Semarang	9	9%
5.	Universitas Dian Nuswantoro	2	2%
6.	Universitas Muhammadiyah Semarang	2	2%
7.	Universitas Islam Sultan Agung	1	1%
8.	Universitas 17 Agustus	1	1%
9.	STIE Semarang	1	1%
10.	UT Semarang	1	1%
11.	UIN Walisongo Semarang	1	1%
12.	PIP Semarang	1	1%
13	Universitas Semarang	3	3%
TOTAL		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan total responden sebanyak 100 responden, asal responden dari Perguruan di Kota Semarang yakni dari Universitas Diponegoro sebanyak 58 orang, Polines sebanyak 17 orang, Poltekkes sebanyak 3 orang,

UNNES sebanyak 9 orang, Udinus sebanyak 2 orang, Unimus sebanyak 1 orang, Universitas 17 Agustus sebanyak 1 orang, STIE sebanyak 1 orang, UT sebanyak 1 orang, UIN Walisongo sebanyak 1 orang, PIP Semarang sebanyak 1 orang, dan USM sebanyak 3 orang. Dapat disimpulkan bahwa responden mayoritas berasal dari Undip.

2.6.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan pada tingkatan di Perguruan Tinggi atau sekolah di Indonesia terdapat beberapa status, yakni mulai dari Diploma 1 hingga Diploma 4, Lalu Sarjana 1 hingga 4 yakni dengan gelar Doktoral.

Tabel 2. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendapatan perbulan	Frekuensi	Presentase %
1.	D2/D3	10	10%
2.	D4/S1	89	89%
3.	S2/S3	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan total responden sebanyak 100 responden, pengguna aplikasi DANA yang berpendapatan berasal dari program D2/D3 sebanyak 10 orang, pengguna yang berasal dari D4/S1 yakni sebanyak 89 orang, dan pengguna yang berasal dari S2/S3 yakni sebanyak 1 orang. Hasil di atas dapat disimpulkan bahwa responden mayoritas berasal dari program D4/S1.

2.6.4 Karakteristik Responden berdasarkan Uang Saku

Uang Saku merupakan sebuah penghasilan yang dimiliki oleh

seseorang sebagai uang untuk berkebutuhan hidup bagi mahasiswa yang diberikan oleh orang tua yang belum memiliki penghasilan sendiri. Besarnya sebuah pendapatan yang dimiliki responden mempengaruhi daya beli, serta juga mempengaruhi transaksi keuangan baik dalam pembelian barang, jasa, menabung, maupun lainnya. Berikut merupakan hasil kuesioner penelitian berdasarkan pendapatan responden.

Tabel 2. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan

No	Uang Saku perbulan	Frekuensi	Presentase %
1.	Rp 1.000.000	39	39%
2.	>Rp 1.000.000-Rp 1.500.000	29	29%
3.	>Rp 1.500.000-Rp 2.000.000	20	20%
4.	>Rp 2.000.000	12	12%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan total responden sebanyak 100 responden, pengguna aplikasi DANA uang saku Rp 1.000.000 berjumlah 39 orang, pengguna yang uang saku > Rp 1.000.000-Rp 1.500.000 berjumlah 29 orang, pengguna yang uang saku >Rp 1.500.000-Rp 2.000.000 berjumlah 20 orang, dan pengguna yang uang saku >Rp 2.000.000 berjumlah 12 orang. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Responden mayoritas uang saku perbulan Rp 1.000.000.

2.6.5 Karakteristik Responden berdasarkan intensitas membuka Aplikasi DANA dalam kurun waktu satu minggu terakhir

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023, sehingga kategori intensitas membuka aplikasi DANA yakni dalam kurun waktu satu bulan terakhir. Data jumlah intensitas membuka aplikasi DANA ini bertujuan untuk mengetahui seberapa sering responden membuka dan menggunakan aplikasi DANA untuk bertransaksi dalam waktu satu minggu terakhir. Karakteristik ini dibagi menjadi tiga kategori yakni membuka aplikasi 1 kali, 2-5 kali, dan lebih dari 5 kali.

Tabel 2. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Intensitas menggunakan aplikasi dalam waktu satu bulan

No	Intensitas menggunakan aplikasi dalam waktu satu bulan	Frekuensi	Presentase %
1.	2 kali	36	36%
2.	3-5 kali	35	35%
3.	>5 kali	29	29%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan total responden sebanyak 100 responden, dapat diketahui bahwa intensitas responden dalam membuka aplikasi DANA dalam waktu satu minggu sebanyak 2 kali sebesar 36 kali, intensitas responden dalam membuka aplikasi DANA dalam waktu satu minggu sebanyak 3-5 kali sebesar 35 orang dan intensitas responden dalam membuka aplikasi DANA dalam waktu satu minggu sebanyak > 5 kali sebesar 29 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas

responden menggunakan aplikasi DANA dalam waktu satu bulan sebanyak 2 kali.

2.6.6 Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Lain

Kategori responden berdasarkan penggunaan aplikasi dompet digital lain pada penelitian lain ini terbagi menjadi dua kategori, yakni menggunakan aplikasi dompet digital lain dan tidak menggunakan aplikasi dompet digital lain.

Tabel 2. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Lain

No	Penggunaan Dompot Digital Lain	Frekuensi	Presentase
1.	Menggunakan Dompot digital lain	79	79%
2.	Tidak menggunakan Dompot Digital Lain	21	21%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan responden sebanyak 100 responden, responden menggunakan dompet digital lain sebesar 79 orang dan responden yang tidak menggunakan dompet digital lain sebesar 21 orang. Responden yang menggunakan dompet digital lain yakni Gopay dan ShopeePay, hal tersebut dikarena Gopay dan ShopeePay merupakan salah satu fitur dari aplikasi induknya yaitu Gojek dan Shopee, maka dari itu responden menggunakan fitur dompet digital tersebut untuk melakukan transaksi di dalam aplikasi maupun diluar aplikasi.