

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada bab ini akan dibahas terkait profil perusahaan aplikasi *FinTech* Flip, visi dan misi, nilai perusahaan, logo, struktur organisasi perusahaan, deskripsi pekerjaan, lokasi dan informasi perusahaan, produk dan layanan aplikasi Flip, dan identitas responden.

2.1 Profil PT FlipTech Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id)

PT *FlipTech* Lentera Inspirasi Pertiwi (*Flip.id*) merupakan salah satu perusahaan layanan keuangan digital atau eknologi finansial (*fintech*) asal Depok, Indonesia. Flip adalah pionir penyedia layanan transfer beda bank gratis. Didirikan oleh Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solikhin pada tahun 2015. Saat ini, layanan transfer beda gratis dari Flip bisa diakses melalui smartphone Android melalui aplikasi di *Google Play Store*, *iPhone* melalui *App Store*, atau bisa juga melalui situs atau *mobile browser* di setiap gawai di *Flip.id*. Flip telah melayani lebih jutaan transaksi beda bank dari jutaan pengguna dengan total nilai triliunan rupiah per bulan. Transaksi berasal dari pengguna individu yang tersebar di seluruh Indonesia dan pengguna perusahaan seperti *Tiket.com*, *Grab*, *Ruangguru*, dan *Kitabisa*. Flip telah bekerja sama dengan 14 bank di Indonesia untuk menangani transfer beda bank gratis. Flip mendapat lisensi keamanan dan operasional resmi dari Bank Indonesia (BI) pada tahun 2016.

Flip meluncurkan *Big Flip* yang dimana fokusnya untuk membantu bisnis melakukan operasional keuangan seperti penggajian, pembayaran ke partner bisnis

maupun *refund* ke *customer* karena untuk layanan reguler pada Flip itu hanya berfokus untuk membantu individu melakukan transaksi kirim uang untuk kebutuhan personal. Flip tetap bisa menggratiskan layanan transfer beda bank dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Flip Instan, gratis dengan maksimal jumlah transaksi di nominal Rp5.000.000 per hari lebih dari itu, pengguna dikenakan biaya Rp2.500 per transaksi
2. *Big Flip*, mulai dari Rp4.000 per transaksi. Pengguna *Big Flip* bisa mengirim uang ke ratusan hingga ribuan rekening tujuan dengan sekali proses sehingga cocok untuk para pebisnis yang memiliki kebutuhan lebih dari 100 transaksi per bulan.

2.2 Sejarah Perkembangan PT FlipTech Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id)

Saat pandemi COVID-19, Flip berinovasi dengan mengeluarkan layanan pembelian pulsa dan paket data harga agen seiring dengan meningkatnya kerja jarak jauh (WFH) berdasarkan arahan pemerintah dengan pembatasan sosial berskala besar. Ide Flip bermula dari salah satu masalah yang sering dialami oleh salah satu *founder*, Rafi Putra Arriyan semasa berkuliah di Universitas Indonesia yaitu berhutang. Sebagai anak rantau dari daerah, pengiriman uang bulanan kadang terhambat sehingga jarang memegang uang *cash* sehingga menyebabkan beliau meminjam uang kepada teman kampusnya yaitu Luqman Sungkar. Oleh karena itu ketika tiba giliran membayar hutang, bank yang dimiliki oleh Rafi dan Luqman berbeda sehingga saat ingin melakukan transfer uang dikenakan biaya administrasi sebesar Rp6.500. Dalam konteks ini uang sebesar Rp6.500 untuk ukuran anak kos bisa digunakan untuk satu kali makan siang dengan kata lain hal tersebut

memberatkan bagi Rafi dan harus mencari orang yang memiliki bank yang sama agar tidak dikenakan biaya admin. Namun jika mengandalkan teman, terkadang teman tidak selalu responsif. Oleh sebab itu, Rafi mencetuskan sebuah ide untuk membuat layanan transfer beda bank gratis yang bisa diandalkan dan responsif serta disambut baik oleh kedua temannya. Selama beberapa tahun awal, Flip didanai oleh *angel investor*.

Sejak awal Flip didirikan yakni pada 2016 lalu, Flip sudah mengimplementasikan strategi mitigasi untuk bencana dengan membangun sistem keamanan berganda berdasarkan standar peraturan Bank Indonesia (BI). Dengan standar operasional yang telah berlisensi BI, sistem dan server Flip telah siap untuk menampung triliunan transaksi per bulan bahkan ketika tim Flip bekerja secara WFH di situasi pandemi *COVID-19*. PT. *Fliptech* Lentera Inspirasi Pertiwi ini telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada tanggal 4 Oktober 2016 dengan nomor izin 18/196/DKSP/68. Flip memakai lisensi dari Bank Indonesia alih-alih Otoritas Jasa Keuangan adalah karena Otoritas Jasa Keuangan bertugas untuk mengawasi industri keuangan seperti bank, asuransi, pasar modal, dan industri keuangan lainnya. Sedangkan Flip sebagai perusahaan transfer dana berada di pengawasan Bank Indonesia. Peraturan mengenai jasa transfer dana ini dimuat dalam Peraturan Bank Indonesia No. 14/ 23 /PBI/2012 tentang Transfer Dana yang mengatur tentang: a) perizinan penyelenggaraan transfer dana; b) pelaksanaan transfer dana; c) transfer dana yang ditujukan untuk diterima secara tunai; d) jasa, bunga, atau kompensasi; e) biaya transfer dana; f) pemantauan; dan g) sanksi.

2.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan ataupun cita-cita yang ingin dicapai supaya eksistensi perusahaan terus terjaga di dalam dunia usaha. Pentingnya visi dan misi bagi suatu organisasi yaitu supaya terarah sehingga diharapkan dapat bertahan dalam waktu yang panjang mengalami kemajuan, dan terus berkembang. Flip merupakan salah satu layanan keuangan digital yang memiliki visi dan misi yaitu:

2.3.1 Visi Flip

Menjadi perusahaan paling *customer centric* di muka bumi yang membuat pengguna dapat melakukan transaksi finansial yang *fair* dari mana saja ke siapa saja

2.3.2 Misi Flip

Memberikan layanan terbaik dan kenyamanan dengan biaya yang *fair*. Maka dari itu Values **Flip** adalah *Fairness*, sama rata-sama rasa.

2.3.3 Nilai Perusahaan

- **Fairness:** setiap orang akan mendapatkan haknya sesuai dengan porsinya dan sadar akan situasi yang adil bagi perusahaan dan tim Flip.
- **Customer Love:** menyediakan layanan terbaik untuk memberikan pengalaman menyenangkan dan fokus pada kebutuhan mereka.
- **Integrity:** menjunjung tinggi integritas moral & intelektual dalam setiap tindakan untuk berpegang pada kebenaran, kewajiban untuk berbeda pendapat, dan berkomitmen untuk hasil.

- ***Introspective*** : tetap rendah hati, terbuka terhadap feedback, dan memiliki kemauan untuk terus berkembang.
- ***Ownership***: menghasilkan hasil terbaik dengan gigih, gesit, dimulai dengan memiliki proses hingga memberikan hasil.

2.4 Logo Perusahaan

Logo adalah suatu gambar atau sketsa dengan arti tertentu yang mana merupakan *corporate identity* yang mewakili suatu arti dari perusahaan sehingga pada mudah diingat. PT *Fliptech* Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip) sendiri tentunya memiliki logo perusahaan yang berbeda dengan perusahaan lain. Berikut merupakan logo PT *Fliptech* Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip).

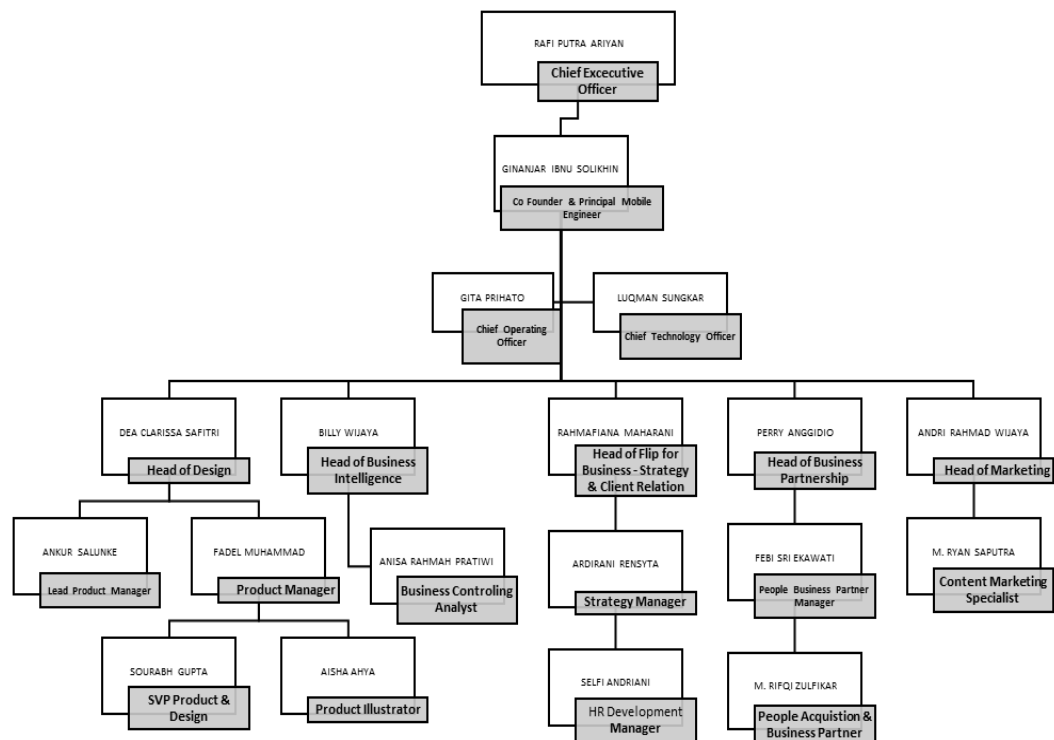


Gambar 2. 1 Logo Flip

Sumber: Website *Flip.id*, 2024

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan kerangka kerja yang menetapkan hierarki, tanggungjawab, dan hubungan antarbagian dalam suatu entitas bisnis. Hal ini dirancang untuk mengatur dan mengkoordinasikan aktivitas organisasi sehingga dapat menciptakan aliran informasi yang efektif untuk mendukung pencapaian tujuan dan visi perusahaan. Berikut merupakan skema struktur organisasi FLIP:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Fliptech Lentera Indonesia (Flip.id)

Sumber: *theorg.com/flip-id,2024*

2.6 Deskripsi Pekerjaan

- *Chief Executive Officer (CEO)*

Pemimpin tertinggi dalam sebuah perusahaan. CEO memiliki pengaruh yang sangat besar dalam keberhasilan dan kemajuan suatu perusahaan. Dengan kemampuan dan keahlian dalam memimpin. CEO memiliki tugas yang sangat penting dan vital yaitu memimpin pengembangan strategi untuk kemajuan perusahaan, baik jangka panjang maupun jangka pendek serta menjaga performa perusahaan terutama dalam situasi yang kompetitif atau saat sedang melakukan ekspansi. Selain itu, CEO bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja pada pemimpin eksekutif lain dalam perusahaan menilai risiko dari perencanaan dan memantaunya agar tidak merugikan perusahaan.

- *Co Founder & Principal Mobile Engineer*

Memiliki peran penting dalam merancang dan mendefinisikan arsitektur sistem aplikasi seluler. Hal ini melibatkan pengambilan keputusan tentang keseluruhan struktur, aliran data, dan integrasi dengan sistem lain.

- *Chief Operating Officer (COO)*

COO bertugas untuk mengawasi perusahaan dalam segi operasional. Tanggung jawab COO adalah memastikan kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan target yang telah ditentukan dan dapat diartikan COO berkaitan langsung dengan sumber daya manusia yang bekerja di lapangan.

- *Chief Technology Officer (CTO)*

Tugas utama CTO berkaitan dengan pengembangan teknologi dalam sebuah perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada zaman sekarang, kehadiran CTO sangat vital karena teknologi dapat meningkatkan peluang penjualan karena dapat membantu mengembangkan strategi perusahaan.

- *Head of Design*

Memimpin departmen desain yang mencakup tim desain, riset, dan penulisan produk dengan mengarahkan serta mendesain bagaimana caranya agar tim bisa saling berkolaborasi untuk menghasilkan desain dan produk yang baik untuk dikembangkan.

- *Head of Business Intelligence*

Memiliki peranan di perusahaan yang bertanggung jawab dalam menemukan metode analisis informasi yang berhubungan dengan bisnis perusahaan hal ini membuat *business intelligence* memiliki posisi yang penting dan dapat disamakan dengan *business analyst* karena berperan untuk menganalisis data dan mengubahnya menjadi sebuah prospek bisnis dari perusahaan atau klien yang menggunakan jasa perusahaan tersebut yang dapat menentukan keberlangsungan perusahaan tersebut.

- *Head of Business Strategy & Client Relation*

Posisi ini memerlukan komunikasi rutin dan bekerja sama dengan CEO dan COO serta staff lainnya serta bertanggung jawab untuk bekerja dengan tim penjualan dalam mengembangkan strategi untuk mengejar klien tambahan baik dalam spesialisasi topik serta memulai dan mengembangkan hubungan

dengan calon klien proyek sehingga dia memimpin para tim untuk bekerja dengan klien selama eksekusi untuk memastikan kelancaran komunikasi.

- *Head of Business Partnership*

Memiliki peran penting dalam mengembangkan bisnis baru dengan membangun strategi kemitraan, membangun dan memelihara hubungan bisnis yang kuat dengan mitra bisnis serta mengidentifikasi peluang bisnis baru yang potensial dan menghasilkan cara paling efektif untuk berkolaborasi dengan mitra bisnis baru.

- *Head of Marketing*

Bertanggung jawab dalam segala hal yang berhubungan dengan pemasaran dan pertumbuhan di perusahaan yang mempunyai peran dalam membangun proses end-to-end yang tepat untuk alur kerja pemasaran mulai dari strategi, perencanaan, perisapan, dan pelaksanaan serta harus memiliki cara untuk mempertahankan pengguna dan tingkat retensi pada tingkat terbaik, mengelola pertumbuhan untuk menjaga rasio serta tanggungjawab terkait dengan pemasaran dan pertumbuhan dalam perusahaan.

2.7 Lokasi dan Informasi PT *FlipTech* Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id)

PT *FlipTech* Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id) merupakan jenis perusahaan perseroan terbatas yang bergerak di bidang layanan keuangan digital atau teknologi finansia (*fintech*). Didirikan oleh Rafi Putra Arriyam, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solikhin pada tahun 2015. PT *FlipTech* Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip.id) berlokasi di Jl. Pesona Khayangan Blok CK No.50, Mekar Jaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia 16411. Kemudian terdapat

informasi perusahaan yang dapat dilihat melalui sosial media, yaitu sebagai berikut:

Website : flip.id/landing

Instagram : @flip_id

Facebook : flip.id

Twitter : @flip_id

Tiktok : @flip_id

2.8 Produk dan Layanan Aplikasi Flip

2.8.1 Produk Aplikasi Flip

1. Kirim Uang: Flip Plus
2. *Qris*
3. *E-Wallet*
4. Produk Digital: Pulsa, Paket Data, BPJS Kesehatan, Listrik, PDAM, Internet dan TV, Telkom, Zakat dan Sedekah, Pulsa Pascabayar, dan *Voucher Game*
5. *Flip Globe*
6. *Flip For Business*
7. *Flip Freedom*

2.8.2 Layanan Aplikasi Flip

1. Transfer ke 100+ bank dalam negeri tanpa biaya admin
2. Top up ke berbagai dompet digital/*e-wallet* (DANA, OVO, GoPay, OVO, LinkAja, dan ShopeePay)
3. Beli pulsa, paket data, dan token listrik hanya dengan satu aplikasi

4. Bayar tagihan listrik dengan mudah
5. Transfer ke luar negeri, ada 55 negara tujuan yang sudah tersedia di Flip.
6. *Refund* jika ada kesalahan saat transfer ke Flip, seperti transfer tidak pakai kode unik.
7. Fitur Tarik koin
8. Pusat Bantuan yang siap sedia membantu selama 24 jam

2.9 Karakteristik Responden

Karakteristik responden mencakup informasi dasar atau pribadi yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan data responden dalam suatu penelitian. Tujuan dari pengumpulan karakteristik ini adalah untuk memahami setiap individu yang berpartisipasi dalam penelitian. Pada penelitian ini, responden yang digunakan adalah pengguna aplikasi Flip di Kota Jakarta dengan jumlah responden sebanyak 97 orang yang terdiri dari berbagai macam kriteria atau ketentuan yang telah peneliti tetapkan. Berikut adalah kriteria responden yang terdapat pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Gen Z yang lahir ditahun 2005-1997
2. Pengguna aktif aplikasi Flip yang berdomisili atau tinggal di Jakarta
3. Menjadi pengguna Flip minimal 6 bulan dan sudah pernah melakukan transaksi minimal 3 kali
4. Bersedia menjadi responden dan memberikan penilaiannya dengan melakukan pengisian kuesioner terkait dengan penelitian ini.

Selanjutnya pada proses pengumpulan data responden diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan menggunakan *Google Form* kepada

pengguna aplikasi Flip di Kota Jakarta. dengan pertanyaan yang ditujukan secara spesifik untuk menentukan apakah responden memenuhi kriteria yang ditetapkan. Jika sesuai, mereka diminta untuk mengisi kuesioner dengan sukarela. Berdasarkan hasil kuesioner, berikut adalah data responden terkait usia, jenis kelamin, domisili, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan, jenis layanan atau fitur yang sering digunakan pada aplikasi flip, dan aplikasi *fintech* yang digunakan selain Flip.

2.9.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia mendefinisikan tingkat kedewasaan yang menjadi salah satu karakteristik responden. Masing-masing usia atau kematangan dapat mempengaruhi proses berpikir seperti menentukan pilihan menjadi kebutuhan. Oleh karena itu peneliti menetapkan bahwa responden pada penelitian ini memiliki usia minimal 17 tahun. Berikut ini adalah data responden yang diklasifikasikan berdasarkan usia.

Tabel 2. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase(%)
1	17-19	13	13,4
2	20-22	39	40,2
3	23-25	34	35,1
4	26-28	11	11,3
TOTAL		97	100

Sumer: Data Primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini paling banyak ada pada rentang usia 20 – 22 tahun sebanyak 39 orang (40,2%). Hal tersebut terjadi dikarenakan pada rentang usia tersebut mereka cenderung tumbuh dengan internet dan teknologi canggih sehingga mereka akrab dengan berbagai

perangkat digital. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden didominasi oleh usia 20-22 tahun karena mereka lebih nyaman dan praktis untuk transaksi tanpa uang tunai sesuai gaya hidup mereka yang serba digital dan mendukung kebutuhan karena menyediakan layanan yang bisa diakses langsung dari ponsel mereka serta memudahkan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

2.9.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk melihat atau mengetahui perbandingan atau rasio partisipan antara jumlah total laki-laki dan perempuan yang menggunakan aplikasi Flip di kota Jakarta. Berikut ini adalah data responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Perempuan	62	63,9
2	Laki-Laki	35	36,1
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih besar daripada responden laki-laki dengan persentase (64%) untuk perempuan dan (36%) untuk laki-laki. Hal ini terjadi karena perempuan lebih sering menggunakan aplikasi flip sebagai layanan transaksi untuk digunakan sehari-hari dan perempuan lebih cenderung mengikuti rekomendasi dari teman. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan karena adanya kecenderungan penggunaan untuk menggunakan aplikasi Flip ini karena menawarkan transfer uang tanpa biaya dan fitur yang

nyaman, cepat, dan mudah digunakan sehingga memiliki daya tarik mereka yang ingin melakukan layanan transaksi.

2.9.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Karakteristik responden berdasarkan domisili artinya adalah individu pengguna aplikasi Flip berdomisili di kota Jakarta. Wilayah tersebut merujuk pada informasi atau data yang menggambarkan tempat dari responden yang berpartisipasi dalam sebuah penelitian. Pengelompokan domisili dilakukan berdasarkan pembagian wilayah di kota DKI Jakarta yang terdiri dari 5 daerah administrasi. Berikut ini adalah data responden yang diklasifikasikan berdasarkan domisili.

Tabel 2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No	Daerah Administrasi	Frekuensi	Presentase(%)
1	Jakarta Pusat	17	17,5
2	Jakarta Utara	10	10,3
3	Jakarta Selatan	33	34,0
4	Jakarta Barat	15	15,5
5	Jakarta Timur	22	22,7
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini bertempat tinggal di Jakarta Selatan sebanyak 33 orang (34%). Hal ini terjadi karena mayoritas responden yang bertempat tinggal di wilayah administrasi Jakarta Selatan merupakan masyarakat yang cenderung mengintegrasikan berbagai inovasi teknologi dan layanan digital karena terdapat banyak kafe, *co-working space*, dan kawasan bisnis yang mendukung gaya hidup digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya daerah yang cenderung yang sesuai dengan gaya hidup mereka yang serba digital seperti

melakukan transaksi secara *cashless* dan aplikasi Flip dapat memudahkan mereka dalam sistem pembayaran digital.

2.9.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir memiliki pengaruh terhadap sebuah gaya hidup seseorang dan cara berpikir seseorang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Berikut ini adalah data responden yang diklasifikasikan berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 2. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase(%)
1	SMA	37	38,1
2	Sarjana (S1)	49	50,6
3	Diploma	10	10,3
4	Pascasarjana (S2/S3)	1	1,0
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan hasil olah data di atas diketahui bahwa mayoritas pendidikan terakhir yang menggunakan aplikasi Flip merupakan tamatan Sarjana (S1) sebanyak 49 orang (50,6%). Hal ini terjadi karena tamatan Sarjana (S1) sudah mengerti akan inovasi teknologi aplikasi finansial digital dikarenakan mereka cenderung sudah memiliki pola pikir yang praktis dan memiliki gaya hidup serba digital sehingga mereka merasakan pemenuhan kebutuhan yang baik berdasarkan pengalaman atau rekomendasi dalam menggunakan aplikasi fintech yang praktis. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan dengan melakukan layanan transaksi secara praktis, mudah, dan efisien serta menandakan banyak pengguna aplikasi Flip dengan tamatan Sarjana (S1).

2.9.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan merujuk pada informasi yang menggambarkan jenis pekerjaan atau profesi yang dijalani oleh responden dalam sebuah penelitian. Jenis bidang pekerjaan dapat mempengaruhi pandangan, perilaku, dan preferensi mereka. Berikut ini adalah data responden yang diklasifikasikan berdasarkan pekerjaan.

Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Pelajar/Mahasiswa	49	50,5
2	Karyawan Swasta	36	37,1
3	Wirausaha	9	9,3
4	PNS/TNI/POLRI	3	3,1
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 49 orang (50,5%). Banyaknya responden yang merupakan Pelajar/Mahasiswa menandakan bahwa aplikasi Flip sangat populer di kalangan pelajar dan mahasiswa karena terdapat kemudahan dalam menggunakan aplikasi Flip dan efisiensi yang ditawarkan dalam mengelola uang secara digital serta dapat melakukan transaksi antar bank dengan bebas biaya admin sehingga potensi penghematan biaya transaksi yang menarik bagi pelajar/mahasiswa.

2.9.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan sebuah aplikasi fintech untuk bertransaksi. Pendapatan responden penelitian ini memiliki rentang dari <Rp 2.500.00 - >Rp

9.500.000. Berikut ini adalah data responden yang diklasifikasikan berdasarkan penghasilan per bulan.

Tabel 2. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

No	Penghasilan per Bulan	Frekuensi	Presentase(%)
1	<Rp 2.500.000	31	31,9
2	Rp 3.000.000 – Rp 5.500.000	44	45,4
3	Rp 6.000.000 – Rp 8.500.000	17	17,5
4	> Rp 9.500.000	5	5,2
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan hasil olah data di atas dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Flip di kota Jakarta mayoritas responden memiliki penghasilan per bulan sebesar Rp 3.000.000-Rp 5.500.000 dengan persentase 45,4% sedangkan persentase terendah 5,2% memiliki penghasilan per bulan sebesar >Rp 9.500.000. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Flip banyak digunakan oleh individu dengan penghasilan menengah ke bawah. Pengguna dalam rentang ini mungkin mencari cara yang efisien dan ekonomis untuk melakukan transaksi keuangan sehingga aplikasi Flip menawarkan transfer tanpa biaya menjadi pilihan yang menarik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hal tersebut menunjukkan adanya segmentasi pasar yang jelas dalam penggunaan aplikasi Flip karena aplikasi ini mungkin lebih berfokus pada memenuhi kebutuhan dan preferensi.

2.9.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan atau Fitur yang Sering Digunakan Pada Aplikasi Flip

Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan atau fitur ini menggambarkan frekuensi dan persentase penggunaan dari berbagai jenis layanan atau fitur pada suatu aplikasi Flip karena adanya keberagaman tersebut membuat mereka

cenderung memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia pada aplikasi Flip sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

Tabel 2. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan atau Fitur yang Sering Digunakan Pada Aplikasi Flip.

No	Jenis Layanan atau Fitur	Frekuensi	Presentase(%)
1	Transfer uang antar Bank	43	44,3
2	Top-up <i>e-wallet</i>	34	35,1
3	Pembayaran Tagihan	10	10,3
4	Pembelian pulsa, listrik, paket	10	10,3
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi Flip adalah untuk transfer uang antar bank dengan persentase 44,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan utama pengguna aplikasi Flip adalah untuk melakukan transfer dana antar bank dengan cepat dan efisien. Dapat ditarik kesimpulan bahwa fitur ini merupakan layanan yang paling diminati dan menjadi alasan utama penggunaan aplikasi tersebut di kalangan responden karena Flip bebas biaya admin untuk layanan transfer antar bank.

2.9.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi *Fintech* yang Digunakan selain Flip

Financial technology adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan berbasis teknologi dengan memberikan kemudahan bagi pengguna karena menyediakan layanan jasa keuangan secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk melihat karakteristik responden berdasarkan aplikasi *FinTech* yang mereka pilih selain Flip.

Tabel 2. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Fintech yang Digunakan selain Flip.

No	Jenis Aplikasi <i>FinTech</i>	Frekuensi	Presentase(%)
1	Gopay	37	38,1
2	Dana	33	34,0
3	Ovo	22	22,7
4	LinkAja	5	5,2
TOTAL		97	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi FinTech Gopay persentase 38,1%, menunjukkan bahwa aplikasi Gopay memiliki tingkat popularitas yang sama dan paling sering digunakan oleh responden. Hal tersebut terjadi karena disebabkan oleh berbagai faktor seperti kemudahan penggunaannya, adanya promosi menarik bagi pengguna, dan luasnya jaringan mitra yang menerima pembayaran melalui Gopay. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, popularitas Gopay yang tinggi mencerminkan kepercayaan dan preferensi responden terhadap aplikasi ini sebagai alat pembayaran digital utama dalam berbagai transaksi sehari-hari.

2.10 Hasil Cross Tabulasi

Tabulasi silang merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengkombinasikan nilai-nilai berdasarkan data yang sudah dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi perbandingan antara penghasilan dengan pekerjaan, jenis layanan atau fitur yang sering digunakan pada aplikasi Flip dan aplikasi *fintech* yang digunakan selain flip. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 9 Hasil Cross Tabulasi Antara Penghasilan, Pekerjaan, Jenis Transaksi, dan Aplikasi Fintech yang sering digunakan.

PERHITUNGAN TABULASI SILANG					
Pekerjaan Penghasilan					
	Pelajar/ Mahasiswa	Karyawan Swasta	Wirausaha	PNS/TNI/POLRI	TOTAL
< 2.500.000	28 (57,14%)	1 (2,77%)	2 (22,22%)	0 (0%)	31 (31,95%)
> 3.000.000 - 5.500.000	19 (38,77%)	18 (50%)	6 (66,66%)	1 (33,33%)	44 (45,36%)
> 6.000.000 - 8.500.000	2 (44,89%)	12 (33,33%)	1 (11,11%)	2 (66,66%)	17 (17,52%)
> 9.500.000	0 (0%)	5 (13,88%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (5,15%)
Total	49	36	9	3	97
Layanan/Fitur Penghasilan					
	Transfer uang antar Bank	Top-up e- wallet	Pembayaran Tagihan	Pembelian pulsa, listrik, paket	Total
< 2.500.000	13 (30,23%)	12 (35,29%)	3 (30%)	3 (30%)	31 (31,95%)
> 3.000.000 - 5.500.000	19 (44,18%)	16 (47,05%)	2 (20%)	7 (70%)	44 (45,36%)
> 6.000.000 - 8.500.000	7 (16,27%)	5 (14,70%)	5 (50%)	0 (0%)	17 (17,52%)
> 9.500.000	4 (9,30%)	1 (2,94%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (5,15%)
Total	43	34	10	10	97
Aplikasi FinTech Penghasilan					
	Gopay	Dana	Ovo	LinkAja	Total
< 2.500.000	8 (22,85%)	16 (45,71%)	5 (22,72%)	2 (40%)	31 (31,95%)
> 3.000.000 - 5.500.000	16 (45,71%)	15 (42,85%)	11 (50%)	2 (40%)	44 (45,36%)
> 6.000.000 - 8.500.000	8 (22,85%)	4 (11,42%)	4 (18,18%)	1 (20%)	17 (17,52%)
> 9.500.000	3 (8,57%)	0 (0%)	2 (9,09%)	0 (0%)	5 (5,15%)
Total	35	35	22	5	97

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan hasil **tabulasi silang** antara penghasilan dan jenis **pekerjaan** pengguna aplikasi Flip, dapat dilihat bahwa responden dengan penghasilan <2.500.000 berjumlah 31 orang dimana sebanyak 28 orang (57,14%)

merupakan pelajar/mahasiswa, 1 orang (2,77%) merupakan karyawan swasta, dan 2 orang (22,22%) merupakan wirausaha. Responden dengan *range* penghasilan >3.000.000-5.500.000 berjumlah 44 orang dimana sebanyak 19 orang (38,77%) merupakan pelajar/mahasiswa, 18 orang (50%) merupakan karyawan swasta, 6 orang (66,66%) merupakan wirausaha, dan 1 orang (33,33%) merupakan PNS/TNI/POLRI. Responden dengan *range* penghasilan >6.000.000-8.500.000 berjumlah 17 orang dimana sebanyak 2 orang (44,89%) merupakan pelajar/mahasiswa, 12 orang (33,33%) merupakan karyawan swasta, 1 orang (11,11%) merupakan wirausaha, dan 2 orang (66,66%) merupakan PNS/TNI/POLRI. Responden dengan penghasilan >9.500.000 berjumlah 5 orang sebanyak 5 orang (13,88%) merupakan karyawan swasta. Oleh karena itu, dalam pengelompokan ini dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden dengan *range* penghasilan/uang saku per-bulan >3.000.000-5.500.000 merupakan pelajar/mahasiswa, yang berarti aplikasi Flip sangat banyak diminati dan digunakan oleh pelajar/mahasiswa.

Berdasarkan hasil **tabulasi silang antara penghasilan dan jenis layanan/fitur** bahwa responden dengan penghasilan <2.500.000 berjumlah 31 orang dimana sebanyak 13 orang (30,23%) menggunakan layanan transfer uang antar bank, sebanyak 12 (35,29%) orang menggunakan layanan top-up *e-wallet*, sebanyak 3 orang (30%) menggunakan layanan pembayaran tagihan, dan sebanyak 3 orang (30%) menggunakan layanan pembelian pulsa, listrik, dsb. Responden dengan *range* penghasilan >3.000.000-5.500.000 menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang (44,18%) menggunakan layanan transfer antar bank, sebanyak 16 orang

(47,05%) menggunakan layanan top-up *e-wallet*, sebanyak 2 orang (20%) menggunakan layanan pembayaran tagihan, dan sebanyak 7 orang (70%) menggunakan Flip sebagai layanan pembelian pulsa, listrik, paket, dsb. Responden dengan *range* penghasilan >6.000.000-8.500.000 menunjukkan bahwa sebanyak 7 orang (16,27%) menggunakan layanan transfer uang antar bank, sebanyak 5 orang (14,70%) menggunakan layanan top-up *e-wallet*, dan sebanyak 5 orang (50%) menggunakan layanan pembayaran tagihan. Responden dengan penghasilan >9.500.000 menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang (9,30%) menggunakan layanan transfer uang antar bank dan 1 orang (2,94%) menggunakan layanan top-up *e-wallet*. Oleh karena itu, dalam pengelompokan ini dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden dengan penghasilan >3.000.000-5.500.000 sangat beragam pilihan dalam menggunakan layanan atau fitur pada aplikasi Flip. Namun, layanan transfer uang antar bank dan top-up *e-wallet* adalah layanan yang paling diminati karena fitur yang paling sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi Flip.

Berdasarkan hasil **tabulasi silang antara penghasilan dan jenis aplikasi**, dapat dilihat bahwa responden dengan penghasilan <2.500.000 berjumlah 31 orang dimana 8 orang (22,85%) menggunakan Gopay, 16 orang (45,71%) menggunakan DANA, 5 orang (22,72%) menggunakan Ovo, dan sebanyak 2 orang (40%) menggunakan LinkAja. Responden dengan *range* penghasilan >3.000.000-5.500.000 berjumlah 44 orang dimana 16 orang (45,71%) menggunakan Gopay, 15 orang (42,85%) menggunakan DANA, 11 orang (50%) menggunakan Ovo, dan sebanyak 2 orang (40%) menggunakan LinkAja. Responden dengan *range* penghasilan >6.000.000-8.500.000 berjumlah 17 orang dimana 8 orang (22,85%)

menggunakan Gopay, 4 orang (11,42%) menggunakan DANA, 4 orang (18,18%) menggunakan Ovo, dan 1 orang (20%) menggunakan LinkAja. Responden dengan penghasilan >9.500.000 berjumlah 5 orang dimana 3 orang (8,57%) menggunakan Gopay dan 2 orang (9,09%) menggunakan Ovo. Dalam pengelompokkan ini, dapat dijelaskan bahwa pada *range* penghasilan >3.000.000-5.500.000 sangat beragam pilihan dalam menggunakan jenis aplikasi *FinTech* selain Flip. Namun, aplikasi Gopay dan DANA adalah aplikasi yang paling diminati karena memang sudah populer.