

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dompot digital DANA merupakan perusahaan *e-wallet* atau dompet digital yang berbasis di Indonesia. Tujuan diluncurkannya *e-wallet* DANA untuk memenuhi kebutuhan transaksi non-tunai dan non-kartu yang mudah dan aman bagi masyarakat Indonesia. Dompot digital DANA dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe yang telah mendapat izin untuk beroperasi sebagai perusahaan *finansial technology* di Indonesia pada 5 Desember 2018. Sebagai platform resmi pembayaran digital yang diawasi langsung oleh Bank Indonesia, DANA telah memperoleh lisensi sebagai penyedia jasa pembayaran kategori I yang dapat melakukan aktivitas penerbit uang elektronik, penyelenggara dompet digital dan penyelenggara transfer dana.

Gambar 2. 1 Logo Dompot Digital DANA



Diketahui PT Espay Debit Indonesia Koe merupakan bagian dari salah satu perusahaan media terkemuka di Indonesia yaitu Group EMTEK (Elang Mahkota Teknologi). Dompot digital DANA memiliki visi untuk menjadi platform pembayaran digital terkemuka di Indonesia dan mewujudkan generasi nontunai dengan tingkat literasi dan inklusi keuangan yang lebih baik bagi semua lapisan masyarakat serta memiliki misi untuk menyediakan solusi pembayaran yang inovatif, aman, dan mudah digunakan bagi seluruh elemen dalam ekosistem ekonomi digital, mulai dari pemerintah, mitra, dan pengguna. Tentunya sebagai salah satu inovasi dari jasa keuangan dompet digital DANA menyediakan layanan pembayaran transaksi yang dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Dompot digital DANA merupakan platform yang mengusung *open platform* dan terintegrasi yang dapat menjadi pilihan pembayaran di berbagai aplikasi, gerai – gerai *online* dan *offline* yang bermitra dengan DANA.

Konsep *open platform* ini menjadi suatu keunggulan yang dimiliki DANA dibanding dengan *e-wallet* lainnya untuk memudahkan transaksi menjadi terintegrasi di satu platform tanpa perlu berpindah – pindah dibanding dompet digital lainnya yang selama ini *e-wallet* hanya bisa digunakan ketika menggunakan produk bawaannya. Kemudian konsep ini dimanfaatkan untuk berbagai sektor seperti *e-commerce*, pendidikan, sosial hingga para *merchant* yang bermitra dengan DANA untuk mendukung setiap transaksi pembayarannya dilakukan dengan aman dan mudah. Masyarakat dapat dengan mudah mengunduh aplikasi DANA secara gratis melalui *Google Play Store* dan *App Store*.

Berdasarkan data yang telah dipublikasikan. Dompot digital DANA di tahun 2022 telah memperoleh sebanyak 135 juta pengguna, hal ini mengalami pertumbuhan yang pesat dibanding jumlah pengguna di tahun 2021 sebanyak 93 juta pengguna. Pertumbuhan pengguna bukan hanya di *top tier city*, dompet digital DANA sudah dipakai lebih dari 50% kota di luar top 20 kota Indonesia. Artinya penetrasi pengguna sangat pesat di daerah rural. Selain itu, DANA juga memiliki total *merchant* yang aktif lebih dari 500.000 mitra yang memanfaatkan fitur DANA Bisnis.

Penggunaan dompet digital DANA yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat ini tidak luput dari ancaman keamanan *online* para penggunanya, oleh sebab itu dompet digital DANA melakukan upaya agar penggunanya dapat bertransaksi secara aman dan nyaman yang dilengkapi dengan fitur keamanan berupa kode OTP, PIN, dan keamanan biometrik wajah pengguna (DANAVIZ). Selain itu, dompet digital DANA juga memberikan layanan DANA Protection sebagai upaya jaminan uang kembali jika terjadi masalah dalam transaksi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Adapun layanan yang ditawarkan oleh DANA seperti transfer uang ke sesama pengguna DANA atau bank yang ada di Indonesia, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, pembayaran di toko fisik dan online dan lain sebagainya. Pada dompet digital DANA memiliki dua kategori pengguna akun yaitu kategori DANA *reguler* dan DANA *premium*.

2.1.1. Klasifikasi Pengguna

1. DANA Reguler: Pengguna hanya memiliki limit transaksi di akun DANA hingga Rp2.000.000 dan maksimal uang masuk setiap bulannya sebesar Rp20.000.000. Pengguna DANA Reguler tidak memiliki usia minimal secara pasti tetapi pada *App Store* dan *Google Play Store* memberikan batas umur minimal 17 tahun ke atas bagi pengguna DANA. Pengguna DANA Reguler hanya bisa menikmati penggunaan akun DANA untuk melakukan pembayaran pada *merchant* saja.
2. DANA Premium: Pengguna memiliki limit transaksi di akun DANA hingga Rp20.000.000 dan maksimal uang masuk setiap bulannya sebesar Rp40.000.000. Pengguna DANA Premium bisa menggunakan seluruh fitur yang tersedia pada akun DANA dengan cara *upgrade* jenis pengguna reguler ke pengguna DANA Premium. Pengguna perlu melakukan verifikasi identitas menggunakan E-KTP dan juga verifikasi wajah pengguna.

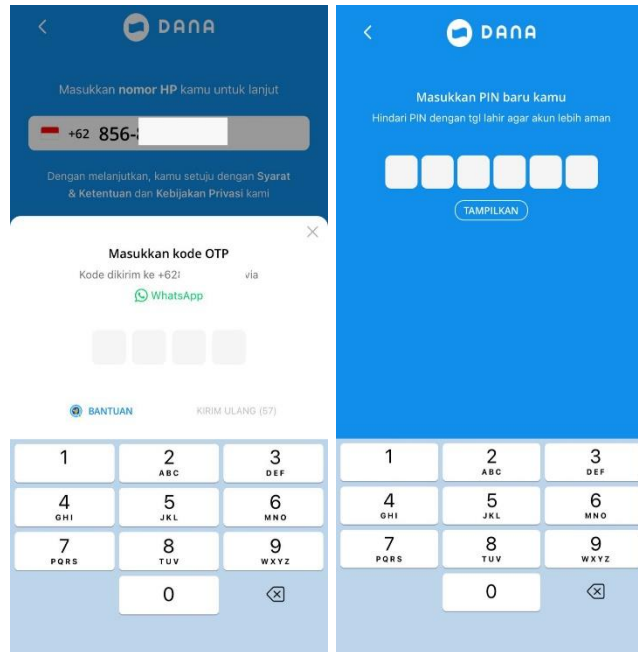
2.1.2. Produk & Layanan DANA

1. Pendaftaran Akun DANA

Langkah awal untuk menggunakan aplikasi DANA yaitu dengan melakukan pendaftaran atau membuat akun terlebih dahulu.

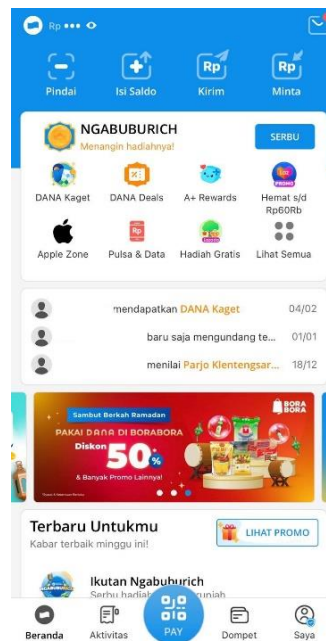
Dalam pembuatan akun DANA pengguna perlu memasukan nomor telepon aktif agar kode OTP bisa dikirimkan melalui WhatsApp. Setelah berhasil memasukan kode OTP pengguna diwajibkan untuk memasukkan PIN baru untuk menjaga privasi akun.

Gambar 2. 2 Tampilan Pendaftaran



2. Tampilan Beranda/Home Aplikasi DANA

Gambar 2. 3 Tampilan Beranda/Home Aplikasi DANA



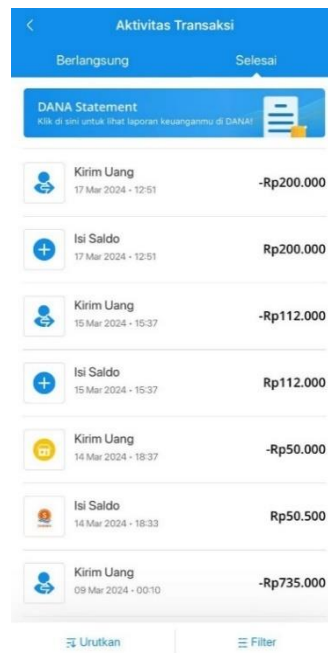
Pada tampilan beranda pengguna dapat melihat beberapa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi DANA, seperti:

- a. Fitur Pindai: Berguna untuk melakukan pembayaran secara offline/online melalui scan QRIS.
- b. Fitur Isi Saldo: Berguna untuk melakukan pengisian saldo pada akun DANA dengan beberapa metode pembayaran seperti pada Agen, bank transfer, kartu debit yang sudah terhubung dengan aplikasi DANA dan lainnya. Bagi pengguna yang melakukan pengisian saldo DANA di bawah Rp 50.000 akan dikenakan biaya admin sebesar Rp 500 sesuai dengan Syarat dan Ketentuan yang berlaku. Namun, pengisian saldo tanpa biaya admin bisa menggunakan kartu bank yang telah terhubung dengan DANA, fitur Minta Uang atau melalui agen resmi yang terdaftar di DANA.
- c. Fitur Kirim Uang: Fitur ini dapat digunakan oleh akun DANA Premium untuk melakukan transaksi pengiriman uang pada teman, bank, sesama *e-wallet*, grup, DANA Kaget dan chat pada media sosial Whatsapp, Line, Telegram, Facebook, Instagram dan aplikasi lainnya dengan membagikan link pada pengguna yang dituju. Selain itu, juga terdapat fitur withdraw cash untuk pengiriman dan penarikan uang tunai yang dapat dilakukan via ATM serta kasir outlet Alfamart & Pegadaian. Pengguna DANA memiliki kuota gratis kirim uang selama 10 kali tanpa biaya layanan setiap bulannya. Jika kuota telah habis kurang dari satu bulan maka akan

dikenakan biaya layanan sebesar Rp 4.500. Terdapat minimum pengisian saldo DANA sebesar Rp 10.000.

- d. Fitur Minta: Berguna untuk meminta kiriman uang dengan memindai kode QR DANA secara langsung atau membagikan melalui Whatsapp dan media sosial lainnya. Pengguna dapat mengatur sendiri jumlah uang yang akan diminta. Selain itu pengguna juga dapat menambahkan nomor rekening bank agar pengiriman uang masuk dalam rekening bank pribadi.
 - e. Semua Layanan Aplikasi DANA: Pengguna dapat dengan mudah memilih dan mengakses jenis layanan yang dibutuhkan pada tampilan semua layanan DANA seperti fitur-fitur transfer, layanan digital, tagihan, pembayaran, aktivitas dan hiburan, keuangan serta layanan pemerintah.
3. Aktivitas Transaksi: Berguna untuk mencatat semua jenis transaksi yang dilakukan oleh pengguna DANA baik itu jenis transaksi yang sedang berlangsung maupun jenis transaksi yang sudah selesai.

Gambar 2. 4 Tampilan Aktivitas Transaksi Aplikasi DANA



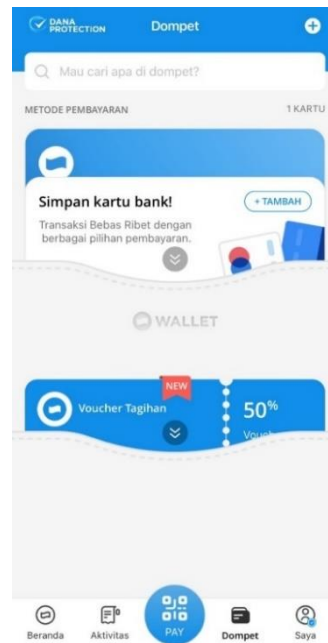
4. Bayar/Pay: Berguna untuk melakukan pembayaran dengan melakukan scan code QRIS pada *merchant* yang bekerjasama dengan DANA secara offline atau online, code QR akun pengguna DANA atau dengan menambahkan Kartu Debit.

Gambar 2. 5 Fitur Bayar/Pay Aplikasi DANA



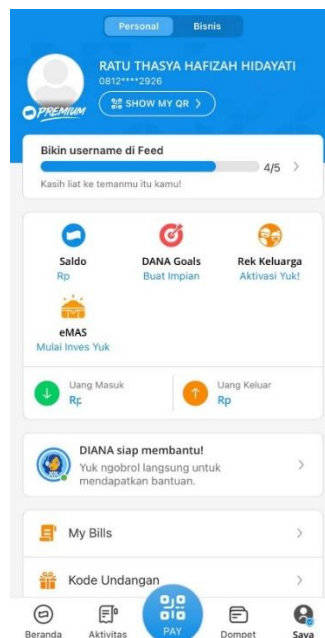
5. Pocket: Dapat digunakan untuk klaim promo yang sedang berlangsung pada fitur-fitur DANA. Terdapat menu lainnya seperti voucher dan tiket, investasi, menyimpan kartu bank dan loyalty.

Gambar 2. 6 Fitur *Pocket* Aplikasi DANA



6. My Account/Akun Pengguna: Fitur ini menampilkan informasi akun pengguna DANA seperti profil pengguna, saldo akun, pusat bantuan, pengaturan profil dan keamanan dan lainnya. Selain itu juga terdapat fitur DANA Bisnis ditujukan bagi pengguna DANA yang memiliki bisnis dan ingin menjadi *merchant* dengan layanan keuangan digital DANA.

Gambar 2. 7 Fitur Informasi Akun Pengguna



2.2. Identitas Responden Dompet Digital DANA

Identitas Responden disajikan untuk mengetahui bagaimana keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel penelitian. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang telah melakukan transaksi melalui dompet digital DANA minimal 2 kali dalam enam bulan terakhir sejak tanggal pengisian kuesioner. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online melalui *google form* dan secara langsung saat bertemu dengan responden yang dianggap memenuhi kriteria penelitian. Penyebaran kuesioner melalui *google form* menyajikan data yang berkaitan dengan identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, nomor telepon, pendidikan terakhir, pendapatan per bulan dan rata-rata konsumen menggunakan dompet digital DANA untuk melakukan transaksi dalam

satu bulan terakhir. sumber informasi tentang dompet digital DANA yaitu sebagai berikut:

2.2.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan bentuk fisik yang membedakan antara laki-laki dan perempuan. Dalam pengumpulan data responden, jenis kelamin penting untuk dicantumkan karena untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian. Berikut data mengenai jumlah responden dilihat dari jenis kelamin responden:

Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Laki - Laki	79	31,60%
2	Perempuan	171	68,40%
	Jumlah	250	100,00%

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2.1 diketahui bahwa jenis kelamin responden sebesar 68,40% didominasi oleh perempuan dan 31,60% adalah laki-laki dengan selisih sebesar 36,80%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi dompet digital DANA untuk melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir.

2.2.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Kehadiran suatu teknologi yang semakin canggih bertujuan untuk membantu para penggunanya dalam menyelesaikan kebutuhan hidupnya. Tentunya dalam penggunaan teknologi memiliki batas usia minimal yang diperbolehkan untuk

membuat akun dan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini dikarenakan usia menjadi salah satu tolak ukur kedewasaan seseorang yang berkaitan erat dengan penggunaan teknologi. Pentingnya data usia responden ini berguna untuk mengetahui kelompok usia mana yang paling banyak menggunakan dompet digital DANA. Berikut ini adalah data mengenai jumlah responden dilihat dari usia:

Tabel 2. 2 Usia Responden

No.	Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
1	20 - 25	194	77,60%
2	26 - 31	26	10,40%
3	32 - 37	14	5,60%
4	38 - 43	5	2,00%
5	44 - 49	8	3,20%
6	50 - 55	3	1,20%
	Jumlah	250	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2.2 diketahui bahwa usia responden pada penelitian ini didominasi oleh rentang usia 20 – 25 tahun dengan jumlah sebanyak 194 orang atau 77,60% dan disusul oleh rentang usia 26 – 31 tahun sebanyak 26 orang atau 10,40%, rentang usia 32 – 37 tahun sebanyak 14 orang atau 5,60%, rentang usia 44 – 49 tahun sebanyak 8 orang atau 3,20%, rentang usia 38 – 43 tahun sebanyak 5 orang atau 2% dan terakhir rentang usia 50 – 55 tahun sebanyak 3 orang atau 1,20%. Diketahui bahwa rentang usia 20 – 25 tahun termasuk dalam kelompok generasi Z yaitu rentang usia mulai dari 12 – 27 tahun.

2.2.3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendidikan formal terakhir yang telah ditempuh oleh responden. Berikut ini merupakan identitas responden yang dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 2. 3 Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1	SMA	146	58,40%
2	Diploma	12	4,80%
3	Sarjana	90	36,00%
4	Pascasarjana	2	0,80%
	Jumlah	250	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2.4 diketahui bahwa mayoritas responden didominasi oleh responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMA dengan jumlah 146 orang atau 58,40% lalu disusul oleh Sarjana sebanyak 90 orang atau 36%, Diploma sebanyak 12 orang atau 4,80% dan terakhir yaitu tingkat pendidikan Pascasarjana sebanyak 2 orang atau 0,80%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna DANA yang paling banyak melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir yaitu lulusan SMA dan Sarjana.

2.2.4. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang demi mendapatkan imbalan baik itu berupa uang maupun jabatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada penelitian ini pekerjaan yang dimaksud ialah pekerjaan utama yang dilakukan oleh responden. Berikut ini adalah data mengenai jumlah

responden yang menggunakan dompet digital DANA minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir dilihat dari pekerjaan.

Tabel 2. 4 Jenis Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	156	62,40%
2	Karyawan BUMN	7	2,80%
3	TNI/Polri/PNS	6	2,40%
4	Pegawai Swasta	50	20,00%
5	Wirusaha	15	6,00%
6	Lainnya	16	6,40%
	Jumlah	250	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2.5 diketahui bahwa pada penelitian ini mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 156 orang atau 62,40% dan terkecil ialah TNI/Polri/PNS sebanyak 6 orang atau 2,40%. Dari data di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa lebih banyak menggunakan dompet digital DANA untuk melakukan transaksi keuangan.

2.2.5. Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah penghasilan atau uang saku yang diterima oleh responden atas balasan dari pekerjaannya setiap bulan. Berikut ini data mengenai tingkat penghasilan responden:

Tabel 2. 5 Pendapatan Per Bulan Responden

No.	Pendapatan	Frekuensi (orang)	Persentase
1	< Rp 2.000.000	112	44,80%
2	Rp 2.000.000 s.d Rp 4.000.000	72	28,80%
3	> Rp 4.000.000 s.d Rp 6.000.000	47	18,80%
4	> Rp 6.000.000	19	7,60%
	Jumlah	250	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2.6 diketahui bahwa pada penelitian ini mayoritas responden memiliki rentang pendapatan per bulan sebesar < Rp 2.000.000 dengan jumlah 112 orang atau 44,80% dan juga disusul oleh rentang pendapatan per bulan sebesar Rp 2.000.000 s.d Rp 4.000.000 dengan jumlah 72 orang atau 28,80% dan terkecil ialah rentang pendapatan per bulan > Rp 6.000.000 dengan jumlah 19 orang atau 7,60%.

2.2.6. Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Dompot Digital DANA dalam 1 Bulan

Intensitas pembelian adalah ukuran seberapa sering seseorang melakukan kegiatan yang sama. Dalam penelitian ini intensitas penting untuk dipertanyakan kepada responden untuk melihat tingkat keberlanjutan penggunaan atau seberapa sering responden melakukan transaksi melalui dompet digital DANA selama 1 bulan terakhir.

Tabel 2. 6 Intensitas Penggunaan Dompot Digital DANA Responden

No.	Rata - Rata Menggunakan	Frekuensi (orang)	Persentase
1	2 kali	66	26,40%
2	3 - 4 kali	85	34,00%
3	> 4 kali	99	39,60%
	Jumlah	250	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2.8 diketahui bahwa pada penelitian ini intensitas atau rata-rata menggunakan dompet digital DANA dalam 1 bulan terakhir mayoritas sebanyak > 4 kali dengan jumlah 99 orang atau 39,60% lalu disusul oleh intensitas atau rata-rata menggunakan 3 – 4 kali dalam 1 bulan terakhir sebanyak 85 orang atau 34% dan terakhir intensitas atau rata-rata menggunakan 2 kali dalam 1 bulan terakhir sebanyak 66 orang atau 26,40%.