



**Penggunaan Dompot Digital Sebagai Sarana Alternatif
Pengganti Uang Tunai Untuk Pembayaran Modern Di
Kota Surabaya**

SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S1 Bidang Ilmu
Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Kartika

Oleh :

Antonius Ongkowijaya

NRP: 11119037

PEMBIMBING

Erwin Rediono Tan, MBA.

Dr. Erna Ferrinadewi, SE, MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA

SURABAYA

2023

KATA PENGANTAR

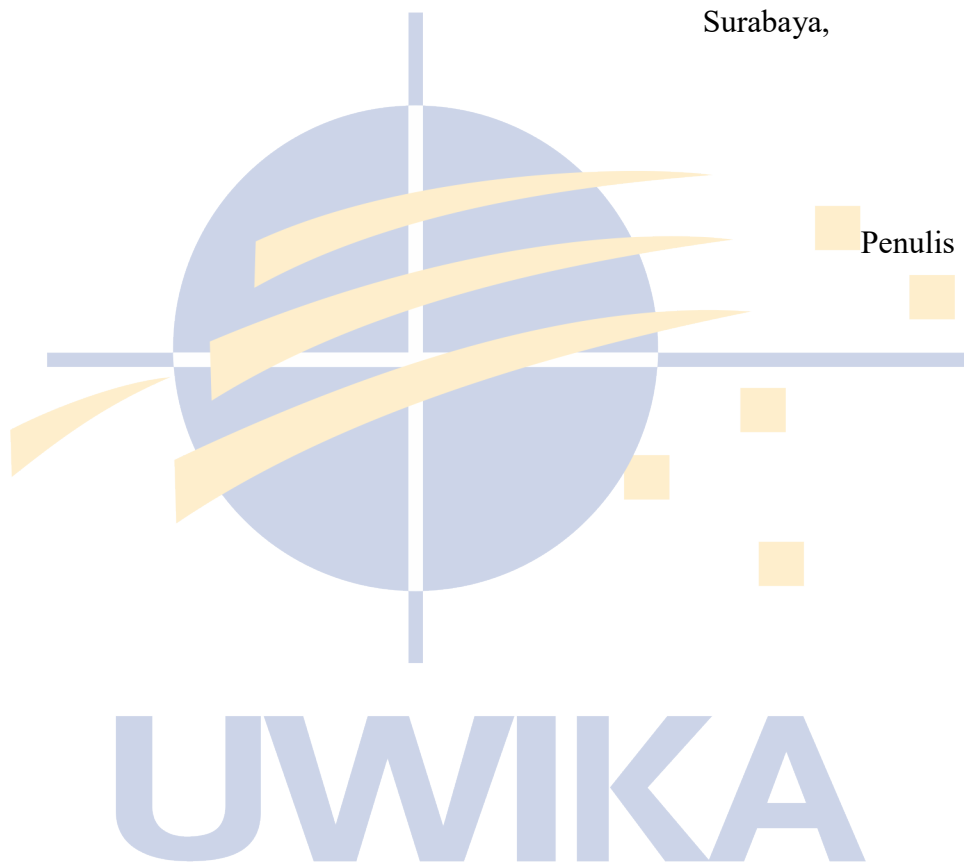
Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Penggunaan Dompot Digital Sebagai Sarana Alternatif Pengganti Uang Tunai Untuk Pembayaran Modern Di Kota Surabaya “. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Studi-S1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Kartika. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Bapak F.Priyo Suprobo,ST,MT., selaku Rektor Universitas Widya Kartika
2. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika
3. Yth. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, SE., MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika dan selaku Dosen Pembimbing 2
4. Yth. Bapak Muis Murtadho SE., MM.
5. Yth. Bapak Prof. Dr. Drs.Ec. Herman Budi Sasono, M.M.
6. Yth. Bapak Erwin Rediono Tan, MBA dan selaku Dosen Pembimbing 1
7. Yth. Segenap Dosen program studi manajemen fakultas ekonomi Universitas Widya Kartika.
8. Yth. Kepada kedua Orang tua, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingan, dukungan, dan doa yang selalu di berikan.
9. Teman-teman manajemen seangkatan yang sudah memberikan semangat dan dukungan.
10. Para narasumber di dalam maupun diluar daripada Universitas Widya Kartika yang sudah memberikan dukungan, bantuan kepada peneliti.

Peneliti menyadari proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut

Surabaya,

2023



Penulis

ABSTRAK

Transaksi yang dilakukan melalui dompet digital semakin berkembang dan menjadi pilihan publik selama ini dalam kegiatan pembayaran. Banyak orang yang ingin menjadi pengguna dompet digital yang menyebabkan banyak *startup* bersaing untuk menyediakan layanan dompet digital yang berbeda fitur kompetitif. Salah satu bentuk bisnis untuk menjaga loyalitas merek konsumen serta *experience* yang baik dan juga harus menciptakan citra merek yang positif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kegiatan sehari-hari dengan pengguna dompet Digital seperti *Gopay* atau *Shopeepay* atau *Ovo* dan *Dana*.

Hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini adalah hubungan yang positif antara sebuah merek dan loyalitas merek terhadap pengguna Dompet digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku penggunaan dompet digital yang dilakukan oleh konsumen terhadap cara pembayaran sebagai pengganti uang tunai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisa deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan mewawancarai 10 narasumber. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa perilaku penggunaan dompet digital saat ini di tahun 2023 berbeda dengan pembayaran *cash* atau tunai.

Kata kunci: konsumen, perilaku konsumen, keputusan penggunaan, dompet digital

The logo for UWIKKA is displayed in a large, light blue, sans-serif font. It is centered at the bottom of the page. The letters are bold and have a slight shadow effect. The background of the page features a large, faint watermark of a stylized globe or sphere with a grid pattern, overlaid with a yellow diagonal line and several yellow squares of varying sizes.

ABSTRACT

Transactions made through digital wallets are growing and becoming the public's choice so far in payment activities. Many people want to become digital wallet users which causes many startups to compete to provide digital wallet services with different competitive features. One form of business is to maintain consumer brand loyalty and good experience and must also create a positive brand image. This study was conducted to determine the relationship between daily activities with Digital wallet users such as Gopay or Shopeepay or Ovo and Dana.

The hypothesis presented in this study is a positive relationship between a brand and brand loyalty to digital wallet users. This study aims to determine how the behavior of using digital wallets carried out by consumers towards payment methods as a substitute for cash. This research uses qualitative methods with descriptive analysis techniques. Data collection techniques in this study by interviewing 10 resource persons. The sampling technique uses purposive sampling method. The results of this study found that the current behavior of using digital wallets in 2023 is different from cash payments.

Keywords: consumer, consumer behavior, usage decision, digital wallet

The logo for UWIKKA features a large, light blue circle with a vertical white line through its center. Several yellow diagonal stripes and small yellow squares are scattered around the circle. Below the graphic, the word "UWIKKA" is written in a bold, light blue, sans-serif font.

UWIKKA

Daftar Isi

Penggunaan Dompot Digital Sebagai Sarana Alternatif Pengganti Uang Tunai Untuk Pembayaran Modern Di Kota Surabaya	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II Tinjauan Pustaka.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Dompot Digital	13
2.2.2 Uang.....	15
2.2.3 Perilaku Konsumen.....	16
2.2.4 Era Digital.....	17
2.2.5 Faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen	17
2.2.5.1 Faktor Budaya.....	17
2.2.5.2 Faktor Sosial	18
2.2.5.3 Faktor Pribadi.....	18
2.2.5.4 Faktor Psikologi.....	19
2.2.6 Kepercayaan Konsumen	20
2.2.7 Teknologi.....	20
2.2.8 Inovasi.....	21
2.2.9 Konsumen	21
2.2.10 Kemudahan Penggunaan	22
2.2.11 Brand Image	23
2.2.12 Perilaku	23
2.2.13 Niat.....	24

2.2.14 Sikap	25
2.2.15 Persepsi Keamanan	26
2.2.16 Persepsi Kegunaan	26
2.2.17 Kemudahan.....	27
2.2.18 Kompabilitas	29
2.2.19 Kompabilitas Dompot Digital.....	30
2.2.20 Kegunaan Terhadap Sikap Penggunaan Dompot Digital	30
2.2.21 Kemudahan Terhadap Penggunaan	31
2.2.22 Respon Terhadap Niat Dan Penggunaan	32
2.2.23 Efektifitas.....	33
2.2.24 Data atau Informasi Pribadi	34
2.2.15 Layanan	36
2.2.16 Kepuasan Pelanggan	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Metodologi Penelitian.....	39
3.2 Teori Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Narasumber	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Teknik Kuisisioner.....	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Proses Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Uang	46
4.2 Sejarah Dompot Digital	47
4.3 Narasumber	50
4.4 Analisa Wawancara Terhadap Narasumber	50
4.4.1 Apakah Narasumber sudah sering menggunakan Dompot Digital untuk pembayaran.....	51
4.4.2 Produk / Jenis Dompot Digital yang sering digunakan	52
4.4.3 Sebab menggunakan dompot digital	53

4.4.4 Waktu pemakaian dompet digital.....	54
4.4.5 Informasi mengenai dompet digital yang digunakan narasumber.....	55
4.4.6 hasil untuk pembahasan pernyataan narasumber	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63



Daftar Tabel

Tabel 2.1.1.....	11
Tabel 4.1 Data Narasumber.....	50
4.2 Tabel Analisa Penggunaan Dompot Digital.....	51
4.3 Jenis Dompot Digital.....	52
4.4 Tabel Penelitian Narasumber.....	53
4.5 Waktu pemakaian dompot digital.....	54
4.6 Tabel Sumber Informasi Dompot Digital.....	56



UWIKA

Daftar Gambar

Gambar 1.1	4
Gambar 1.2	5
Gambar 1.4	8

