



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



NILAI GUNA DAN MANFAAT PENGGUNAAN FINTECH E-WALLET DANA (STUDI KASUS: MAHASISWA DI UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR)

*Use Value and Benefits of Using DANA Fintech E-Wallet
(Case Study: Students at Bosowa University, Makassar)*

Frederik Munda^{1*}, Seri Suriani², Miah Said²

¹Magister Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

²Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

*Email: frederikmunda@gmail.com

Diterima: 22 Februari 2023/Disetujui: 30 Juni 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris nilai guna bagi pengguna fintech e-wallet DANA dan untuk menganalisis secara empiris nilai manfaat bagi pengguna fintech e-wallet DANA. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data peneliti diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Hasil dari penelitian ini diketahui nilai guna dan manfaat yang didapatkan oleh para informan sebagai pengguna dompet digital DANA yaitu (1) Kemudahan Bertransaksi, (2) Banyak diterima di merchant-merchant, (3) Keamanan dan (4) Promo potongan Harga.

Kata Kunci: Nilai Guna, Manfaat, E-Wallet, DANA

ABSTRACT

This study aims to (1) find out and analyze empirically the use value for DANA e-wallet fintech users, (2) To find out and empirically analyze the value of benefits for DANA e-wallet fintech users. This research method is descriptive qualitative. Collecting data researchers obtained through observation, interviews, documentation and literature. The results of this study indicate the use values and benefits obtained by informants as users of the DANA digital wallet, namely (1) Ease of Transactions, (2) Widely accepted at merchants, (3) Security and (4) Discount promos.

Keywords: Use Value and Benefits, E-Wallet, DANA



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mengalami perubahan sangat pesat dari masa ke masa, mulai dari teknologi berbasis mesin atau yang dikenal sebagai era revolusi industri 1.0 hingga sekarang ini berbasis digital atau yang umumnya dikenal sebagai era revolusi industri 4.0. Salah satu bidang yang sangat terpengaruh dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan teknologi yaitu alat pembayaran. Alat pembayaran telah menjadi salah satu diskursus bisnis dan finansial penting dewasa ini. Industri fintech saat ini berkembang dengan pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyak berdirinya startup di bidang fintech.

Fintech menawarkan berbagai jenis jasa keuangan, antara lain seperti peer to peer (P2P) lending (peminjaman), crowd funding, payment gateway (alat pembayaran), dan manajemen investasi. Dari beberapa jenis usaha tersebut, layanan P2P lending dan sistem pembayaran yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri, fintech juga telah berkembang, meskipun masih tertinggal jika dibandingkan dengan negara lain seperti China, Hong Kong dan India.

Saat ini, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh perusahaan konsultan manajemen bisnis McKinsey & Company dalam laporan terbarunya berjudul Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating

Growth, tingkat penetrasi penggunaan layanan keuangan melalui fintech di Indonesia masih sekitar 5%. Angka tersebut jauh lebih rendah dibandingkan dengan negara China dengan presentasi 67%, Hong Kong 57% dan India 39%. Meskipun demikian, fintech di Indonesia tetap mempunyai potensi besar untuk lebih berkembang ke depannya, karena berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2017, pertumbuhan digitalisasi di Indonesia menjadi salah satu yang tercepat di dunia, bahkan mengalahkan China dan Brazil (Rasyid, 2019).

Salah satu dompet elektronik yang mencuri perhatian masyarakat Indonesia yang terdiri dari semua kalangan yaitu dompet elektronik (e-Wallet) DANA. DANA sebuah startup yang berdiri pada tahun 2017 dan diperkenalkan secara resmi pada tanggal 21 Maret 2018 sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Indonesia. DANA adalah perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak di bidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi secara non-tunai dan non-kartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya (Nadhifah 2018 dalam Sutanso, 2020).

Meskipun dompet digital mendapat apresiasi yang tinggi sebagai alat pertukaran, beberapa kekurangan masih ditemukan dalam mekanisme pengoperasian dompet digital diantaranya banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pengguna dompet digital (e-Wallet) yaitu terletak pada buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh customer service, seperti respon dari customer service yang lambat untuk melakukan konfirmasi mengenai upgrade akun Club menjadi Premiere, saat pengguna melakukan komplain karena saldo yang berkurang secara tiba-tiba, dan saat menerima komplain tentang akun yang secara tiba-tiba dibekukan, sehingga memerlukan waktu berminggu-minggu bahkan sampai berbulan bulan.

Selain itu Top up juga masih dikenakan biaya admin. Kualitas layanan (Service quality) yang diberikan terkait respon dalam melayani keluhan pengguna memiliki peran yang sangat penting. (MT dan Sukresna, 2021). Adapun yang menjadi alasan pemilihan dompet

digital DANA ialah karena capaian keberhasilan yang fantastis sekalipun masih pemula. Menurut CEO DANA, dalam waktu tiga setengah bulan DANA telah mencapai satu juta pengguna yang merupakan platform yang paling cepat dibandingkan dengan yang lainnya (Wardani 2018 dalam Sutanso, 2020). Jumlah pengguna DANA tercatat naik 50% sejak awal tahun ini. Chief Communication Officer DANA Chrisma Albandjar mencatat bahwa frekuensi transaksi di platform DANA tergolong stabil (Annur 2019 dalam Sutanso, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris nilai guna bagi pengguna fintech e-wallet DANA dan untuk menganalisis secara empiris nilai manfaat bagi pengguna fintech e-wallet DANA.

2. METODE

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan menggali atau membangun satu proposi atau menjelaskan makna dibalik realita. Peneliti berpijak dari realita atau peristiwa yang berlangsung di lapangan. Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Teknik dan prosedur pengumpulan data, yakni; observasi, wawancara, Dokumentasi, Kepustakaan dan Triangulasi dengan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menggunakan metode wawancara dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini..

Tabel 1.
Intisari Hasil Wawancara

No	Informan	Topik				Kesimpulan
		Kegunaan	Manfaat	Kepuasan	Rekomendasi	
1.	Yungki Sintia	1)Kemudahan bertransaksi; 2)Keamanan	1) promo potongan harga	Sangat puas	Merekomendasikan	Informan merasakan nilai guna dan manfaat dari dompet digital DANA dan karena itu merasa puas dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
2.	Nur Anisa Amir	1)Kemudahan bertransaksi	1) promo potongan harga	Puas	Merekomendasikan	Informan merasakan nilai guna dan manfaat dari dompet digital DANA dan karena itu merasa puas dan bersedia

No	Informan	Topik				Kesimpulan
		Kegunaan	Manfaat	Kepuasan	Rekomendasi	
						merekomendasikan kepada orang lain.
3.	Dian Armasari	1)kemudahan bertransaksi	1) promo potongan harga	Sangat puas	Merekomendasikan	Informan merasakan nilai guna dan manfaat dari dompet digital DANA dan karena itu merasa puas dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
4.	Abdul Rahman	1)kemudahan bertransaksi	1) promo potongan harga	Sangat puas	Merekomendasikan	Informan merasakan nilai guna dan manfaat dari dompet digital DANA dan karena itu merasa puas dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
5.	Farhan Firdaus	1)kemudahan bertransaksi; 2)keamanan.	1) Promo potongan harga	Sangat puas	Merekomendasikan	Informan merasakan nilai guna dan manfaat dari dompet digital DANA dan karena itu merasa puas dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
6.	Hatira Anaya Atrida	1)Kemudahan bertransaksi; 2)keamanan	1) promo potongan harga dan <i>cashback</i> ; 2) mudah diuangkan	Puas	Merekomendasikan	Informan merasakan nilai guna dan manfaat dari dompet digital DANA dan karena itu merasa puas dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain.

1. Dari hasil wawancara dengan pengguna dompet digital DANA atas nama Yungki menunjukkan bahwa dengan adanya DANA memiliki kegunaan yaitu memudahkan transaksi dan lebih aman. Selain itu, DANA juga memberikan banyak promo sehingga lebih ekonomis.
2. Dari hasil wawancara dengan pengguna dompet digital DANA atas nama Nur menunjukkan bahwa dengan adanya DANA sangat membantu dirinya dalam bertansaksi. Selain itu, DANA juga memberikan banyak promo sehingga lebih ekonomis.
3. Dari hasil wawancara dengan pengguna dompet digital DANA atas nama Armasari menunjukkan bahwa dengan adanya DANA sangat membantu dirinya dalam bertansaksi. Selain itu, DANA juga memberikan banyak promo dan potongan harga yang dapat dia manfaatkan.
4. Dari hasil wawancara dengan pengguna dompet digital DANA atas nama Rahman menunjukkan bahwa DANA membantu memudahkan transaksi. Selain itu sering memberikan promo potongan harga.
5. Dari hasil wawancara dengan pengguna dompet digital DANA atas nama Farhan menunjukkan bahwa DANA berguna karena memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, sering memberikan promo potongan harga pada aplikasi ojek online yang terhubung yaitu Grab. Selain itu DANA juga banyak tersedia di merchant-merchant yang mudah ditemui oleh

customer. Sehingga customer lebih mudah menggunakan DANA sebagai alat pembayaran.

6. Dari hasil wawancara dengan pengguna dompet digital DANA atas nama Hatira menunjukkan bahwa DANA memiliki nilai guna dan manfaat tersendiri daripada dompet digital lainnya. DANA memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. DANA sering memberikan promo-promo dalam bentuk potongan harga pada aplikasi ojek online yang terhubung, yaitu Grab. Selain itu, banyak juga merchant-merchant yang bekerjasama dengan DANA dan memberikan promo *cashback*. DANA juga memiliki fasilitas yang cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti membeli token listrik, pulsa handphone dan transfer antar bank tanpa biaya admin. DANA juga memberi kemudahan dalam melakukan top up tanpa biaya admin. Sehingga pengguna puas dan selalu menggunakan DANA sebagai alat pembayaran.

b. Pembahasan

Sebagai generasi muda mahasiswa tidak dapat jauh dari gadget mereka (Lee & Kotler, 2016). Selain itu pembayaran cashless atau E-Wallet telah menjadi bagian gaya hidup mereka dan mereka sangat menyukai media sosial sebagai sarana untuk berekspresi di dunia maya (Moreno *et al.*, 2017). Gaya hidup yang sudah serba online menumbuhkan ciri khusus yang menjadi jati diri mereka. Gaya hidup konsumtif pun seakan sudah melekat dikarenakan tuntutan sosial yang terkadang mengharuskan mereka untuk tampil lebih stylish atau mengikuti mode masa kini. Salah satu platform yang sedang diminati yaitu dompet digital atau E-Wallet. E-

Wallet layaknya sebuah dompet untuk menyimpan yang sangat fleksibel bahkan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai guna dan manfaat yang didapatkan oleh para informan sebagai pengguna dompet digital DANA. Berikut akan diuraikan poin – poin guna dan manfaat.

1) Kemudahan Bertransaksi

Perkembangan teknologi membawa perubahan pada semua aspek di kehidupan manusia, tidak terkecuali untuk urusan finansial. Beberapa tahun belakangan ini, masyarakat pasti sangat akrab dengan istilah ewallet atau dompet digital. Dompet digital memperkenalkan masyarakat pada metode pembayaran cashless atau non tunai yang praktis, lebih aman, dan menguntungkan. Metode pembayaran ini semakin populer sejak berbagai macam e-wallet menawarkan banyak promo dan potongan harga di banyak merchant. Dompet digital adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara online. Tanpa kartu dan tanpa uang tunai, pengguna tinggal membawa smartphone mereka. Selain menawarkan kemudahan, dompet digital juga dinilai lebih aman karena dilindungi kata sandi yang hanya bisa diakses oleh pengguna saja. Dari tahun ke tahun, perkembangan aplikasi dompet digital di Indonesia menunjukkan tren positif. Keberadaan dompet digital DANA memberikan kegunaan seperti mempersingkat waktu pembayaran pelanggan, tidak perlu membawa atau menyimpan uang cash dalam jumlah yang banyak. Hanya dengan memasukkan nomor rekening bank atau nomor ponsel yang telah terdaftar, pengguna sudah dapat melakukan transaksi. Pengguna juga akan mendapat DANA ID yang bisa ditunjukkan kepada merchant rekanan DANA saat bertransaksi. DANA juga dapat digunakan untuk membayar listrik, pulsa, paket data, pascabayar, asuransi, BPJS kesehatan, tv kabel dan iuran lingkungan. DANA menawarkan kemudahan-kemudahan dalam fiturnya sehingga membuat konsumen merasa lebih mudah dalam menjalankan aktivitas. DANA lebih unggul karena memiliki fitur kemudahan dalam bertransaksi seperti mengisi saldo tanpa biaya tambahan administrasi yang tidak dimiliki oleh dompet digital lainnya. Hal ini yang membuat konsumen sering membandingkan DANA dengan dompet digital lainnya, sehingga DANA lebih diminati oleh masyarakat.

Selain itu salah satu alasan pengguna dompet digital memilih DANA sebagai dompet digital mereka adalah karena di dalam DANA terdapat fitur transfer ke bank tanpa biaya tambahan administrasi. Ini merupakan fitur favorit dari pengguna DANA sendiri. Dengan fitur ini pengguna merasa puas dan diuntungkan, selain dapat mempercepat dan mempermudah transaksi mereka, pengguna juga dapat menikmati fitur ini dengan gratis. Pengguna dompet digital DANA merasakan banyak kegunaan karena DANA menawarkan kemudahan-kemudahan dalam fiturnya sehingga membuat konsumen merasa lebih mudah dalam menjalankan aktivitas. DANA

memberikan kemudahan dalam bertransaksi seperti mengisi saldo tanpa biaya tambahan administrasi. Selain itu kegunaan yang dirasakan pengguna dompet digital DANA sebagai dompet digital mereka adalah karena DANA menggratiskan biaya transfer ke bank minimal Rp50.000,- sebanyak 10 kali. Dengan fitur kegunaan tersebut pengguna merasa puas dan diuntungkan. Kemudahan bertransaksi menurut Zeithmal dan Parasuraman (2011), masuk dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan elektronik yaitu fleksibilitas, di mana suatu fungsi yang digunakan dalam melakukan pembayaran ataupun kemudahan dalam bertransaksi untuk digunakan pelanggan.

Lebih lanjut, dalam memajukan usahanya dan memberikan banyak kegunaan kepada pelanggannya, DANA melibatkan sejumlah pihak yang mendukung kemajuan dari bisnis finansial ini dengan bekerja sama dengan Grab, beberapa bank seperti BCA, Mandiri, BNI, CIMB Niaga, BRI, Permata Bank dan lain-lain serta beberapa retail store yang berada di bawah Lippo Group. Dengan adanya kerja sama antara DANA dan Bank tersebut, keuntungan yang diperoleh DANA adalah banyak pengguna DANA yang puas dan setia menggunakan aplikasi ini karena untuk melakukan top up tidak lagi sulit. Kini mengisi saldo DANA melalui bank tersebut tidak dikenakan biaya tambahan administrasi. DANA sangat menjadi andalan sekali karena pembayaran yang sangat cepat, tidak perlu repot-repot ke ATM lagi untuk mengambil uang atau biasanya melakukan pembayaran dengan menggunakan uang kertas, dan terkadang akan bingung untuk kembaliannya, dengan aplikasi DANA hal itu tidak akan terjadi, karena dengan DANA pengguna dapat dengan mudah membayar struck belanjaan dengan scan barcode DANA yang terdapat di merchant.

2) Banyak diterima di merchant-merchant

Salah satu yang menjadi daya tarik DANA bagi masyarakat sehingga lebih menggunakan DANA daripada dompet digital lainnya adalah banyak tersedianya merchant yang bekerjasama dengan DANA. Pengguna bisa dengan mudah menemukan mesin EDC DANA pada merchant-merchant favorit mereka. Tidak hanya bisa untuk membayar transportasi online Grab saja, namun DANA juga bisa untuk berbelanja retail dan untuk membayar makanan di restoran yang bekerja sama dengan DANA. Sebuah prinsip pemasaran mengatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi tergantung pada seberapa mampu organisasi memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan memenuhi secara lebih efisien dan efektif dibandingkan pesaingnya. Pada model perilaku konsumen yang sederhana terdapat stimulus ganda (stimulus pemasaran dan stimulus lain) yaitu stimulus yang dijalankan produsen atau pemasar, bisa berupa strategi bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi). Tempat merupakan saluran distribusi merupakan jalur yang dilalui arus barang dari produsen ke konsumen akhir baik melalui perantara yang panjang

maupun yang pendek. Etta dan Sopiah (2018). Saat ini sudah ratusan merchant yang menjadi rekanan DANA, antara lain seperti Hypermart, Cinemaxx, Matahari Dept.Store, Chatime, Shilin dan masih banyak lagi. Pengguna bisa menggunakan DANA di berbagai merchant rekanan DANA tersebut. Pengguna dapat menikmati penawaran yang menarik dan mengumpulkan poinnya. Poin yang didapatkan oleh konsumen nantinya juga bisa digunakan kembali.

3) Keamanan

Penggunaan dompet digital (E-Wallet) di Indonesia semakin marak dalam beberapa tahun terakhir. Di balik segala kemudahan yang ditawarkan, terdapat juga berbagai macam risiko keamanan yang mengintai penggunanya. Dikarenakan faktor manusia adalah salah satu unsur penting dalam keamanan siber dan informasi, kesadaran akan keamanan pun menjadi suatu hal yang sangat penting. Tetapi dibalik kemudahan penggunaan E-Wallet, terdapat ancaman yang membayang-bayangi pengguna. Ancaman yang paling rentan dan tidak disadari pengguna yang menjadi target serangan keamanan adalah pada penggunaan kode sekali pakai atau OTP (One Time Passcode). Kode OTP didapatkan ketika hendak melakukan verifikasi pengguna yang sah, baik saat mendaftar pertama kali pada aplikasi E-Wallet tersebut maupun ketika pengguna mengganti perangkat yang digunakan untuk mengakses aplikasi E-Wallet tersebut.

Seseorang yang ingin melakukan penipuan pada korban, biasanya akan meminta kode sekali pakai atau OTP tersebut untuk mendapat hak akses pada aplikasi E-Wallet yang korban gunakan. Namun pada sejumlah kejadian, korban cenderung diperdaya karena ketidaktahuan informasi di sisi korban yang masih belum paham bahwa OTP adalah kode penting yang tak boleh diserahkan kepada siapa pun saat bertransaksi di aplikasi. Ketidaktahuan akan fungsi dan risiko kode OTP yang mana mesti dijaga kerahasiannya dan tidak boleh dibagikan ke pihak manapun inilah yang menjadi salah satu celah terjadinya serangan keamanan, termasuk pada kasus penipuan atau pembobolan E-Wallet. Kesadaran dan pemahaman akan fitur keamanan tersebut perlu dimiliki oleh setiap orang untuk menghindari risiko pembobolan yang bisa saja terjadi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Para pengguna dompet digital DANA mengaku bahwa DANA juga berguna dalam memberikan keamanan pada uang mereka. Membawa uang tunai itu selain ribet juga berisiko tinggi. Namun demikian menggunakan dompet digital sendiri bukan tanpa risiko. Kesalahan transaksi dan pencurian saldo adalah sekelumit masalah pada keamanan dompet digital yang akan mengganggu persepsi pengguna. Hasil penelitian Luo et. al. (2010), menemukan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan (risiko rendah) maka semakin tinggi minat penggunaannya.

Belajar dari pengalaman para pendahulunya, DANA DANA juga menawarkan keamanan transaksi digital tanpa harus kontak dengan orang lain. Demi mendukung

kenyamanan bertransaksi 35 juta lebih penggunanya, DANA pun mengeluarkan fitur Dana Protection. Ini merupakan fitur jaminan proteksi 100% untuk kenyamanan dan keamanan saat transaksi DANA.

Bukan hanya soal keamanan saat bertransaksi, DANA juga menjamin kerahasiaan data diri pribadi pengguna dengan cara bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Kerja sama dilakukan dalam hal pemanfaatan data kependudukan untuk proses verifikasi data pengguna dan validasi layanan (proses KYC). Dengan begitu, DANA dapat mengantisipasi upaya pemalsuan data, menghindarkan kemungkinan penyalahgunaan data, dan mempercepat layanan. CEO DANA mengatakan bahwa Dana Protection ini bakal makin solid lagi jika didukung dengan perilaku penggunaan yang sehat dari pengguna. Misalnya dengan tidak berbagi smartphone kepada orang lain dan sembarangan menginformasikan PIN atau OTP.

Pihak dompet elektronik (e-wallet) Dana bertanggungjawab atas kerugian yang dialami pengguna yang diakibatkan oleh pihak dompet elektronik yang dapat berupa ganti rugi. Hal ini berguna dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan dalam fitur-fitur yang diberikan di layanan dalam dompet elektronik (e-wallet) Dana.

Dalam pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan pihak Dana yakni mengenai pemberian ganti rugi yang diberikan kepada pengguna Dana apabila jasa yang didapat bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati. Sumber hukum ini sudah seharusnya menjadi acuan bagi e-wallet Dana dan pengguna apabila pengguna mengalami kerugian serta sudah semestinya Dana lebih memerhatikan penerapan undang-undang ini agar tercipta simbiosis mutualisme bagi kedua belah pihak. Hal ini sebenarnya dapat diwujudkan dengan membentuk suatu term and conditions yang menguntungkan pihak-pihak yang bersangkutan serta berlandaskan atas tugas dan hak masing-masing pihak serta harus ditepati dan ditaati.

4) Promo Potongan Harga

Manfaat yang paling dirasakan para pengguna dompet digital adalah promosi dan potongan harga yang banyak. Dengan diadakannya promosi, pengguna sangat diuntungkan dan merasa puas karena adanya promosi DANA ini bisa mengurangi harga asli dari setiap belanjaan yang dibeli menjadi harga yang lebih murah. DANA memberikan berbagai penawaran menarik bagi penggunanya yang berbelanja di merchant rekanan DANA. Saat ini promosi cashback adalah salah satu yang paling dicari oleh masyarakat. Dengan menggunakan DANA pengguna akan mendapat cashback setelah membayar barang atau tagihan menggunakan DANA cash di merchant-merchant yang sudah ditentukan. Termasuk di market place Tokopedia atau yang sering menggunakan transportasi online Grab. Cashback yang didapatkan akan langsung masuk ke dalam akun DANA pengguna dalam bentuk poin. Poin tersebut nantinya dapat digunakan lagi

oleh pengguna untuk berbelanja di merchant yang bekerja sama dengan DANA. Sampai saat ini sudah banyak merchant yang telah bekerjasama dengan DANA, dan biasanya pengguna akan dapat cashback yang cukup besar hingga empat puluh persen.

Promosi adalah semua jenis kegiatan pemasaran yang ditujukan untuk mendorong permintaan konsumen atas produk yang ditawarkan produsen atau penjual. Tujuan promosi adalah memodifikasi tingkah laku konsumen, memberitahukan/ menginformasikan produk pada konsumen, membujuk dan memotivasi konsumen agar mau membeli produk yang ditawarkan, dan mengingatkan konsumen tentang produk agar tidak beralih ke produk lain. Etta dan Sopiah (2016). Menurut Kotler dalam Etta dan Sopiah (2017:18) Promosi penjualan terdiri atas kumpulan kiat insentif yang beragam, kebanyakan berjangka pendek, dan dirancang untuk mendorong pembelian suatu produk/ jasa tertentu secara lebih cepat dan/ atau lebih besar oleh konsumen atau pedagang. Promosi penjualan mencakup kiat untuk promosi konsumen, misalnya sampel produk, kupon, penawaran pengembalian uang, potongan harga, premi, hadiah, hadiah langganan, percobaan gratis, etalase, pajangan di tempat pembelian, demonstrasi, dan sebagainya. Promosi penjualan merupakan suatu kegiatan pemasaran, selain periklanan, penjualan perorangan, dan publisitas, yang mendorong pembelian konsumen yang efektivitas pengecer, mencakup demonstrasi, pameran, sampel produk, diskon, katalog, dan lain-lain. Di tengah banyak persaingan saat ini DANA gencar melakukan promosi penjualan baik berupa cashback maupun voucher agar konsumen merasa memperoleh keuntungan lebih dengan menggunakan DANA sebagai alat pembayaran mereka dibanding dengan dompet digital lain. Dengan kegiatan promosi penjualan yang dilakukan bertujuan untuk mengingatkan kepada konsumen tentang DANA dan tidak beralih ke dompet digital lain.

Banyaknya kompetitor E-Wallet menawarkan produk yang sama, menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi agar dapat bertahan dalam persaingan. Demi memenangkan persaingan, perusahaan melakukan berbagai strategi, salah satu strategi perusahaan yaitu melalui promosi penjualan. Promosi penjualan (Sales Promotion) dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan produknya, dengan melalui promosi-promosi yang disediakan seperti halnya ada pemberian cashback untuk menarik konsumen dalam menggunakan E-Wallet. Promosi penjualan merupakan kunci dalam pemasaran produk atau jasa, yang terdiri dari kumpulan alat insentif bersifat jangka pendek guna merangsang pembelian dengan lebih cepat oleh konsumen (Kotler dan Keller, 2016). Hal ini bertujuan untuk menarik perhatian, memberi informasi dan selanjutnya akan memberi pengaruh peningkatan penjualan.

Dengan adanya promosi penjualan diharapkan konsumen memiliki sikap yang positif terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Peter dan Olson (2017)

mendefinisikan sikap (attitude) sebagai evaluasi secara menyeluruh yang dilakukan konsumen terhadap suatu objek. Sikap juga merupakan salah satu konsep terpenting yang digunakan pemasar untuk mempelajari konsumen, dengan adanya sikap yang positif diharapkan konsumen tertarik untuk melakukan keputusan pembelian (Purchase Decision) dengan menggunakan E-Wallet.

Kehadiran DANA memberikan manfaat seperti mempersingkat waktu pembayaran mereka, tidak perlu membawa atau menyimpan uang cash dalam jumlah yang banyak. Hanya dengan memasukkan nomor rekening bank atau nomor ponsel yang telah terdaftar, pengguna sudah dapat melakukan transaksi. Pengguna juga akan mendapat DANA ID yang bisa ditunjukkan kepada merchant rekanan DANA saat bertransaksi. DANA juga dapat digunakan untuk membayar listrik, pulsa, paket data, pascabayar, asuransi, BPJS kesehatan, tv kabel dan iuran lingkungan.

DANA sangat menjadi andalan sekali karena pembayaran yang sangat cepat, tidak perlu repot-repot ke ATM lagi untuk mengambil uang atau biasanya melakukan pembayaran dengan menggunakan uang kertas, dan terkadang akan bingung untuk kembaliannya, dengan aplikasi DANA hal itu tidak akan terjadi, karena dengan DANA pengguna dapat dengan mudah membayar struck belanjaan dengan scan barcode DANA yang terdapat di merchant.

Selain penawaran promo-promo yang menarik, adanya DANA menciptakan kenyamanan bagi penggunaannya. Gaya konsumtif mayoritas mahasiswa merupakan salah bentuk kenyamanan hadirnya DANA di kehidupan mereka. Hal ini juga membuat eksistensi DANA dapat bertahan lama di masyarakat karena mudah dalam menciptakan kenyamanan bagi penggunanya. Kenyamanan yang diberikan yaitu all in on one apps, berbagai fitur dapat diakses hanya dengan satu aplikasi ditambah dengan promo-promo yang ditawarkan. DANA cukup merubah perspektif mahasiswa bahwa untuk berbelanja tidak terkesan berlebihan atau boros, dikarenakan tidak menggunakan uang tunai. Tetapi, hal ini harus segera dikontrol bagi masing-masing individu yang merasakan dampak penggunaan dari DANA. Kemudahan yang diberikan DANA juga menjadi alasan seseorang menggunakan produk tertentu. Mahasiswa lebih suka menyelesaikan suatu hal atau kegiatan dengan ringkas dan cepat. Hanya dengan satu gadget dan satu aplikasi, mahasiswa dapat menentukan keputusan tercepat untuk menyelesaikan hal-hal tersebut.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai guna yang pengguna dompet digital DANA dapatkan adalah kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Dompet digital DANA memberikan kegunaan seperti mempersingkat waktu pembayaran pelanggan, tidak perlu membawa atau menyimpan uang cash dalam jumlah yang banyak. Nilai manfaat yang pengguna dompet digital

DANA dapatkan adalah promo dan potongan harga. Promosi DANA bisa mengurangi harga asli dari setiap belanjaan yang dibeli menjadi harga yang lebih murah. Biasanya pengguna akan dapat cashback yang cukup besar hingga empat puluh persen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, D.A., R.R. Nelson & P. A. Todd. 1992. Perceives Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *MIS Quarterly*, Hal: 227-247.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Darsono. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*, Nusantara Consulting, Jakarta.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. doi: 10.2307/249008.
- Fikri, A. 2021. Pengaruh Penggunaan Shopeepay sebagai Dompot Digital terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FEB USU. *Komunika*, 17(2).
- Fishbein, M., dan Ajzen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*. 25 Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Husnan. 2012. *Dasar – Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YPKN.
- Liu, G. S., & Tai, P. T. 2016. A Study of Factors Affecting the Intention to Use Mobile Payment Services in Vietnam. *Economics World*, 4(6), 249–273. <https://doi.org/10.17265/2328-7144/2016.06.001>.
- Komara Endang. 2011. *Filsafat Ilmu Dan Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Refika Aditama, Bandung.
- Kuncoro, Mudrajad. 2014. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi (Bagaimana Meneliti Dan Menulis)*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Mt, M. A. P., & Sukresna, I. M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (E-Wallet) Ovo Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 10(1).
- Musthafa. 2017. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Pratiwi, D. S., & Nuryana, I. K. D. 2021. Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 76-84.
- Rahman, J. N., & Arwiyah, M. Y. 2021. Pengaruh Digital Marketing Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Memakai Dana Dompot Digital Pada Masyarakat Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 8(5).
- Rasyid, Abdul. 2019. *Sekilas Perkembangan Fintech di Indonesia*. SEKILAS PERKEMBANGAN FINTECH DI INDONESIA (binus.ac.id) diakses pada Rabu, 9 Maret 2022, Pukul 12:00.
- Sanicola, Lenny. 2017. “What is FinTech?”. *Huffington Post*. Retrieved 20 August 2017.
- Sartono, Agus. 2012. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.
- Sutanto, E. M. 2020. Analisis pemilihan aplikasi pembayaran DANA (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan Belas. Bandung: Cv Alfabeta. Alfabeta.
- Suharyadi Dan Purwanto. 2013. *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Valencia, V., & Junaidi, A. 2019. Pengaruh Pesan Iklan Televisi Dana App-Dompot Digital Indonesia 60s (2018) terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana. *Prologia*, 3(2), 512-518.
- Zajna. 1996. “Perceived Usefulness, Ease Of Use, And Usage Of Information Technology”.