

Analisis Dampak Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Milenial: Studi Komparasi Gopay dan Ovo/Dana

Chaiza Inaya¹, Ratna Julita Ismiarti², Fitri Ayu Nofirda³

1,2,3 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

e-mail : 210304072@student.umri.ac.id¹, 210304064@student.umri.ac.id²,
fitriayunofirda@umri.ac.id³

Abstrak

Karena kemajuan informasi dan teknologi yang sangat pesat, masyarakat harus belajar bagaimana menggunakan internet dan tetap terhubung setiap saat. Menggunakan dompet elektronik (E-Wallet) untuk bertransaksi merupakan salah satu gaya hidup baru yang sedang bermunculan; ini juga dikenal sebagai penggunaan tanpa uang tunai. Aplikasi Dana adalah platform dompet digital yang dirancang untuk memungkinkan transaksi non tunai dilakukan baik online maupun offline. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana minat generasi milenial dalam menggunakan aplikasi Dana, sebuah e-wallet, dipengaruhi oleh kemudahan dan fitur layanan. Sistem pembayaran digital bukan berarti mata uang tidak lagi digunakan. Namun karena banyaknya uang yang beredar dengan sistem pembayaran digital ini, inflasi bisa ditekan seminimal mungkin.

Kata kunci : *E-Wallet*, Aplikasi Dana, Dompot Digital, Generasi Milenial

Abstract

Due to the rapid progress of information and technology, people have to learn how to use the internet and stay connected at all times. Using an electronic wallet (E-Wallet) for transactions is a new lifestyle that is emerging; this is also known as cashless use. The Dana application is a digital wallet platform designed to allow non-cash transactions to be carried out both online and offline. The aim of this research is to find out how the millennial generation's interest in using the Dana application, an e-wallet, is influenced by the convenience and features of the service. A digital payment system does not mean that currency is no longer used. However, because of the large amount of money circulating with this digital payment system, inflation can be kept to a minimum.

Keywords : *E-Wallet, Fund Application, Digital Wallet, Millennial Generation*

PENDAHULUAN

Generasi manusia yang lahir di era modern ini tumbuh dengan teknologi yang berkembang dengan cepat dan praktis dimana-mana di setiap industri. Sektor keuangan adalah salah satu ilustrasinya. Teknologi modern menjadi fokus utama kemajuan teknologi di sektor keuangan (Dwi Rakhmat, 2019).

Dompot digital adalah salah satu teknologi keuangan yang berkembang paling cepat (Agus Kurniawan, 2019). Sebagai pengganti pembayaran tunai, dompet digital adalah salah satu jenis Fintech, atau teknologi keuangan yang memanfaatkan internet. Dengan setiap orang memiliki akses terhadap teknologi terbaru, dompet digital tampaknya menawarkan kenyamanan yang lebih baik. Generasi milenial yang saat ini ada di Indonesia sebagian besar terdiri dari remaja-remaja berpengalaman yang sudah memanfaatkan teknologi. Mayoritas kota di negara ini memiliki akses ke Internet (Nawawi, 2020).

Meskipun transaksi tunai terus dilakukan, sistem pembayaran digital se perti e-commerce dan e-money berkembang pesat. Industri 4.0 mendapat manfaat besar dari e-commerce lebih banyak transaksi dan keseimbangan sangat penting untuk keberhasilan kedua inovasi teknologi ini (Ibid, 191).

Berbagai alat transaksi pembayaran, antara lain GOPAY, OVO, DANA, LinkAja, Jenius, iSaku, dan Sakuku, saat ini telah dikembangkan. Para peneliti membatasi diri pada satu dompet digital, yaitu dompet digital aplikasi DANA, mengingat banyaknya alat transaksi pembayaran yang tersedia. Aplikasi DANA dipilih dalam penelitian ini karena sebagian besar digunakan oleh masyarakat umum. Pasalnya, aplikasi DANA memiliki segudang fitur yang dapat membantu pengguna dalam berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, pembayaran internet, pembayaran listrik, hingga aktivitas jual beli rutin lainnya.

Pengguna aplikasi DANA mungkin akan lebih mudah dalam menggunakan program karena kemudahan penggunaan dan fitur layanan yang dirasakan. Strategi perusahaan untuk mempermudah penggunaan aplikasi DANA berpusat pada persepsi kemudahan dan fitur layanan. Aplikasi DANA memiliki sejumlah fungsi layanan. Kelengkapan fitur layanan DANA merupakan aplikasi teknologi yang mempertimbangkan kemudahan transaksi. Pengguna DANA harus mempertimbangkan layanan ini melalui transaksi online dan offline, dan tidak perlu bertemu dengan teller atau perwakilan layanan pelanggan. Fitur yang ditawarkan adalah mengirim uang, meminta uang, mencari orang terdekat, top up, dan menerima berita Dana.

Untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan pengguna dan memiliki keamanan yang tinggi dalam menggunakan aplikasi, maka fitur layanan aplikasi DANA harus lengkap. Meskipun layanan adalah tindakan yang ditargetkan pada properti tidak berwujud dan bukan kepemilikan, fitur berfungsi sebagai cara untuk membedakan produk dari pesaing dari perusahaan pesaing. Kotler (2008), hal. 273.

Aplikasi Dompet Digital

Dompet digital adalah salah satu jenis pembayaran online yang semua transaksinya dilakukan secara online dan tidak memerlukan media fisik apa pun seperti kartu. Sesuai peraturan Bank Indonesia, dompet digital merupakan model layanan online yang bersifat virtual dan berfungsi sebagai alat penyimpanan data dalam bertransaksi. Dapat juga digunakan untuk menyimpan dana untuk transaksi online (Alif et al., 2017).

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Proses Transaksi Pembayaran. Dompet elektronik adalah layanan yang menyimpan data alat pembayaran secara elektronik. Dapat digunakan untuk menyimpan dana untuk pembayaran di masa depan serta alat pembayaran yang menggunakan kartu atau uang elektronik. Penyedia layanan sistem pembayaran, yaitu bank dan organisasi non-bank yang memiliki izin penerbitan uang elektronik, bertanggung jawab untuk mengelola dompet elektronik. Mirip dengan dompet fisik, dompet elektronik digunakan untuk menyimpan data yang digunakan selama checkout situs e-commerce, termasuk nomor kartu kredit, rincian kontak, identitas pemilik e-cash, dan informasi pengiriman atau penagihan seperti alamat pelanggan. Pelanggan dapat menggunakan informasinya untuk melakukan transaksi di aplikasi apa pun yang memiliki dompet elektronik hanya dengan memasukkannya satu kali melalui penggunaan dompet elektronik. Akibatnya, penggunaan dompet elektronik akan meningkatkan produktivitas ritel.

Ringkasan uraian di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa segala sesuatu tentang dompet digital sudah tersedia dan merupakan aplikasi elektronik yang berguna untuk kartu virtual tanpa pembayaran atau uang tunai. Pengguna dompet digital hanya perlu memasukkan informasinya satu kali untuk mengakses dompet melalui ponsel cerdasnya, dan mereka dapat menggunakannya kapan pun ingin melakukan pembayaran.

Generasi Milenial

Fenomena sosial yang disebut generasi muncul ketika sekelompok orang berbeda usia atau tahun lahirnya dengan kelompok lain. Generasi merupakan hasil fenomena sosial yang memiliki sejumlah karakteristik yang sama, antara lain usia, pola pengalaman, dan pola pikir (Mannheim, 1952; Pilcher, 2017). Lebih lanjut, dalam kurun waktu 20 tahun, masyarakat

akan dikelompokkan ke dalam generasi yang sama jika mereka dilahirkan pada tahun yang sama (Mannheim, 1952; Pilcher, 2017). Oleh karena itu, generasi hilang, generasi X, generasi diam, generasi boom, dan generasi milenial semuanya masuk dalam teori perbedaan generasi yang dikembangkan oleh Strauss dan Howe (2000) berdasarkan kesamaan periode tahun kelahiran..

Namun, generasi Y, yang juga dikenal sebagai generasi milenial, lahir antara tahun 1982 dan 2002, menurut Strauss & Howe (2000). Dengan demikian, peneliti sampai pada kesimpulan bahwa rata-rata tahun lahir generasi milenial berkisar antara tahun 1982 hingga 2000. Selain itu, generasi milenial diartikan berbeda-beda, terlihat dari variasi rentang tahun lahir setiap generasi. Sebagai gambaran, generasi milenial muncul dan menjadi dewasa di tengah booming internet (Lyson, 2004; Putra, 2019). Generasi milenial sudah mahir menggunakan perangkat seperti laptop, PC, ponsel, dan internet.

DANA

DANA bisa dianggap sebagai pendatang baru di bidang dompet elektronik. Meskipun demikian, DANA masih kuat. DANA yang dirilis pada tahun 2018 berhasil menempati posisi tiga besar penyedia e-wallet. DANA memiliki keunggulan tersendiri setelah mendapat izin dari Bank Indonesia. Karena aplikasi ini terhubung dengan data-data penting dan penduduk, sehingga dapat membujuk pengguna untuk menggunakan e-wallet ini.

T-cash memimpin pada tahun 2007 ketika pembayaran seluler pertama kali muncul di Indonesia. Dompetku menyusul pada tahun 2008, dan Paypro mengambil alih sebagai nama baru untuk layanan ini pada tahun 2017. Hanya ada dua layanan pembayaran seluler—T-cash dan Paypro—selama sekitar empat tahun. Pada tahun 2012, XL Tunai dan CIMB Rekening Ponsel kembali memperkenalkan layanan pembayaran seluler. BBM Money menyusul pada tahun 2013, dan pada tahun 2018, DANA menjadi layanan pembayaran seluler resmi.



Gambar 1. Dompet Digital di Indonesia

Data visual menunjukkan bahwa, dengan 79,4% pengguna, GoPay menjadi penyedia layanan dengan jumlah pelanggan terbanyak. Dengan masing-masing sekitar 58,4% dan 55,5% pengguna, OVO dan Link Aja adalah penyedia layanan dengan jumlah pengguna tertinggi kedua dan ketiga. Namun mengingat DANA, sebuah layanan pembayaran seluler, baru diluncurkan pada akhir Maret 2019 dan telah mengumpulkan 1.000.000 anggota aktif hanya dalam waktu 3,5 bulan, terbukti pula bahwa platform ini berkembang pesat dalam basis penggunaannya. Segala transaksi online maupun offline dapat dilakukan menggunakan platform pembayaran digital DANA. Disebut juga sebagai Dompet

Digital dari Indonesia. Bersama Ant Financial (Alipay) dan Emtek Group, PT Espay Debit Indonesia Koe merilis aplikasi ini.

Aplikasi DANA dibuat dengan tujuan untuk memudahkan transaksi non tunai dan non kartu bagi masyarakat Indonesia, serta bagi para pelaku bisnis di bidang teknologi finansial. Perangkat lunak pembayaran digital Indonesia DANA memulai debutnya pada tanggal 5 November dan telah resmi tersedia di Google Play Store dan Software Store sejak November 2018. DANA dimak sudkan untuk membantu masyarakat Indonesia dalam domain bisnis online dan offline, terlepas dari kondisi ekonomi, sosial, atau ekonomi mereka. Latar belakang budaya.

Menurut Chrisma Albandjar, Chief Communication Officer DANA, sistem pembayaran seluler perusahaan menggunakan bank domestik untuk memproses transaksi, mencegah uang keluar dari Indonesia atau dikendalikan oleh pihak ketiga. Tujuannya adalah menyediakan layanan pembayaran non tunai dan nonkartu dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

Layanan pada Aplikasi DANA

Transaksi e-commerce, isi ulang pulsa untuk pembayaran tagihan listrik, dan transaksi lainnya termasuk layanan yang disediakan DANA. Fitur nya man DANA lainnya adalah kemampuan membayar dengan kartu bank atau saldo DANA hanya dengan memindai kode QR. Sejumlah layanan online antara lain Bukalapak, Tix id, Lazada, Mobile Legend, UniPin, Parkee, BPJS, dan lain-lain, sudah terhubung dengan DANA. Selain itu, DANA bekerja sama dengan Alfamart, BCA, BNI, BTPN, MANDIRI, ATM Bersama, Maybank, Ramayana, KFC, Wendy's, Domino's Pizza, dan Alfamart (PT. Espay Debit Indonesia, 2022).

Keunggulan Aplikasi DANA

CEO DANA, Vincent Iswara, menyebutkan keunggulan DANA sebagai berikut:

a. Sistem keamanan DANA kuat

Dengan menggunakan sistem keamanan terancang dan andal sebanding dengan keamanan bank, DANA memberikan jaminan 100% terhadap saldo dan instrumen pembayaran yang disimpan di DANA. DANA menjadikan pembayaran kartu bank, kode QR dinamis, serta transaksi kode PIN dan OTP lebih aman dan cepat.

b. Pertahankan Perkembangan Inovatif

Terus ciptakan inovasi terbaru, seperti QYQ dan Akun Bisnis, yang memungkinkan setiap pengguna langsung menjadi penjual dalam satu hari.

c. Menerima semakin banyak UKM

DANA ingin melihat semakin banyak UKM yang bergabung dalam ekonomi digital. DANA merupakan aplikasi pembayaran mobile yang terus berupaya menciptakan inovasi-inovasi terbaru untuk memudahkan masyarakat dari berbagai kalangan dalam menggunakan DANA dalam bertransaksi dan berbisnis.

METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif. Dalam tradisi ilmu sosial, penelitian kualitatif terutama bergantung pada observasi manusia, baik dari segi terminologi maupun kerja lapangan. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang-orang dan perilaku yang diamati, baik secara lisan maupun tertulis. Penelitian kualitatif menggunakan metode alami dan deskripsi verbal dalam konteks alami tertentu untuk mencoba memahami fenomena yang diteliti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya secara holistik. Penjelasan rinci tentang fenomena dicari dalam penelitian kualitatif melalui pengumpulan data yang ekstensif. Sekali pun ukuran sampelnya sangat kecil, namun besarnya populasi atau sampling tidak diprioritaskan dalam penelitian ini. Jika data yang dikumpulkan sudah cukup untuk menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampel lagi. Penelitian kualitatif mengutamakan masalah kualitas dan kedalaman data dibandingkan kuantitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan tersebut diperoleh dari wawancara mendalam yang dilakukan di Kota Pekanbaru terhadap generasi milenial yang salah satunya merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau dan melakukan observasi lang sung. Dompot digital itu mudah digunakan untuk bertransaksi; banyak pelajar yang mengetahui dompet digital DANA dari media sosial; mayoritas pelajar telah menggunakan dompet digital DANA sejak tahun 2020; penggunaan dom pet digital DANA dilatarbelakangi oleh jaminan keamanan; pelajar dapat lebih mudah menggunakan dompet digital untuk bertransaksi; Selain itu, menggunakan dompet digital lebih hemat dibandingkan menggunakan uang tunai.

Mahasiswa sudah dapat melihat berapa banyak transaksi yang telah dilakukan di masa lalu dengan menggunakan fitur riwayat transaksi pada aplikasi DANA. Siswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap dompet digital karena memudahkan dalam menyelesaikan transaksi pedagang online, seperti membayar pembelian di toko menggunakan aplikasi DANA, tanpa perlu membawa uang tunai, berdasarkan temuan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti.

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di Universitas Muhammadiyah Riau Pekanbaru mengenai pendapat mahasiswa mengenai penggunaan dompet digital untuk pembelian dan penjualan. Karena penggunaan dom pet digital dalam bertransaksi dapat memudahkan pelajar dan karena penggunaan dompet digital lebih hemat dibandingkan menggunakan uang tunai serta dapat menjaga privasi, pelajar percaya bahwa dompet digital mudah digunakan dan keamanannya terjamin. Hal ini menandakan bahwa pelajar memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap penggunaan dompet digital. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gerhad Zeremia Ginting untuk tesisnya Perbandingan Kepuasan Konsumen Kota Medan terhadap pengguna OVO, Gopay, dan Dana.

Menurut Gerhad, tingkat kepuasan pengguna dompet digital DANA memiliki nilai rata-rata sebesar 98,23, menempati peringkat ketiga di belakang OVO dan Gopay. Namun, nilai rata-rata pada ketiga aplikasi tersebut tidak menunjukkan variasi yang nyata. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menawarkan layanan pelanggan dan kenyamanan transaksi terbaik bagi pengguna, dompet digital DANA mampu bersaing (Gerhad Zeremia Ginting, 2021).

Eddy Madiono dan Yessica juga mempublikasikan temuan penelitiannya terhadap kajian Analisis Seleksi Aplikasi Pembayaran DANA dalam jurnalnya. Kedua peneliti ini menyimpulkan bahwa pengetahuan, kompatibilitas, dan kenyamanan menjadi tiga faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan DANA. Faktor 1 merupakan hasil dari berbagai faktor, termasuk kemampuan untuk bekerja kapan saja dan tanpa memandang lokasi atau waktu; juga nyaman karena pengguna selalu membawa ponsel; dan nyaman karena dapat digunakan di lingkungan apa pun. Metode pembayaran yang efektif antara lain DANA Payment yang menawarkan layanan sistem keuangan profesional (jarang terjadi kesalahan aplikasi), layanan keuangan yang akurat berdasarkan nilai transaksi sebenarnya, layanan keuangan yang dapat diandalkan, keamanan dalam menggunakan aplikasi, tidak ada risiko orang lain mengetahui transaksi pengguna, tidak ada risiko, dan tidak ada risiko kehilangan uang.

Jadi, kompatibilitas adalah istilah yang diberikan padanya. Dalam hal ini, faktor kedua menjelaskan mengapa DANA dianggap sebagai aplikasi yang sangat tepat untuk kemajuan teknologi saat ini. Pada akhirnya faktor 3 dinamakan pengetahuan karena terdiri dari variabel-variabel dari faktor pengetahuan tersebut, yaitu "DANA merupakan salah satu bentuk inovasi dalam transaksi pembayaran" dan "Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk melakukan transaksi menggunakan DANA". Di sini, faktor ketiga menjelaskan mengapa pengguna percaya DANA adalah aplikasi yang dapat dikenali dan terkenal. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cukup kompeten untuk melakukan transaksi menggunakan DANA, dan DANA dianggap sebagai metode pembayaran yang mutakhir (Eddy Madiono & Yessica, 2020).

Dengan demikian, penggunaan dompet digital khususnya aplikasi DANA dapat dikatakan dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan terbaik bagi penggunanya dalam

bertransaksi sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya bagi kalangan pelajar yang sering melakukan transaksi retail. Atas temuan penelitian peneliti ini, yang dikuatkan dengan temuan beberapa peneliti lain yang disebutkan di atas.

SIMPULAN

Studi ini menunjukkan bagaimana kemudahan akses dan implementasi transaksi generasi milenial terkena dampak positif dari penggunaan dompet digital Dana. Aksesibilitas layanan digital memungkinkan masyarakat melakukan berbagai transaksi tanpa membawa uang tunai. Keamanan transaksi dan perlindungan data menjadi aspek yang sangat diutamakan oleh generasi milenial dalam menggunakan dompet digital Dana. Kesadaran akan keamanan informasi pribadi mereka menjadi faktor penentu dalam adopsi dan pemeliharaan penggunaan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atriani. "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital OVO". *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)*, No.1, Vol.6, 2020, 54-61
- Agus Kurniawan. "Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang". *Jurnal Sain Manajemen*, Vol 5 No 2, 2019, h. 4.
- Ageng, & Wulan, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) pada Generasi Millennial di Kelurahan Pasir Putih (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dana).
- Desita, W., & Dewi, Gst. A. K. R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompet Elektronik (E-Wallet). *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13(01).
- Dwi Rakhmat. "Perkembangan Fintech di Kalangan Mahasiswa UIN Walisongo". *Harmony Journal*, ISSN 2548-4641. 2019. h. 1.
- Dwiyanto, Djoko. "Metode Kualitatif: Penerapannya dalam Penelitian."
- Lathifah, Lathifah. "Analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi DANA menggunakan metode SWOT." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi* 3.1 (2022): 20-26.
- Milani, Milani, dkk. "Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan, Dan Sikap Terhadap Penggunaan Aplikasi DANA Pada Generasi Millennial Di Sukoharjo." *Akademisi: Jurnal Kajian Multidisiplin* 7.2 (2023): 263-282.
- Mujahidin, Ali. "Pengaruh fintech e-wallet terhadap perilaku konsumtif pada generasi milenial." *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 8.2 (2020): 143-150.
- Nawawi. "Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa". *Jurnal Emik*, Volume 3 Nomor 2, Desember 2020, h. 190.
- Ibid, 191
- Marita. "Metode Pembayaran Belanja Dengan E-Commerce". *Jurnal Cakrawala* Vo 12 No (2). 2012. h. 40.
- PT. Espay Debit Indonesia, *DANA*
- Wijaya dan Mulyasari. "Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi ECommerce di Indonesia". *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2014 SENTIKA 2014*). h. 167.