

PENILAIAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL SAAT PANDEMI Covid-19.

Widhi Ariyo Bimo ¹
Universitas Ibn Khaldun Bogor.
Email : widhi@uika-bogor.ac.id ¹

Abstract

One of the community activities that has increased during the Covid-19 pandemic is the number of digital transactions using DIGITAL WALLET. Digital Wallet is an electronic application that can be used to make financial transactions online, without physical cash (paper or metal) and without cards, users just need to use a smartphone to carry out their financial transactions. The purpose of this study was to determine the assessment of the use of digital wallets during the covid-19 pandemic. The method used was descriptive qualitative using primary data collected through questionnaires with respondents. The conclusion of this study shows that the assessment of the use of digital wallets during the Covid-19 pandemic in terms of Appearance, Reliability and Attention Performance is good and reliable, while what needs to be improved is in Responsiveness Performance and Assurance.

Keyword : Digital Wallet, Electronic apps, Reliability.

Abstrak

Salah satu kegiatan masyarakat yang meningkat saat pandemi Covid-19 adalah banyaknya transaksi digital dengan menggunakan DOMPET DIGITAL. Dompot Digital adalah, aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara online, tanpa uang fisik tunai (kertas atau logam) dan tanpa kartu, pengguna tinggal menggunakan smartphone dalam melakukan transaksinya. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi covid-19. metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisioner dengan responden. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi Covid-19 dari sisi Kinerja Penampilan (Tangible), Keandalan (Realibility) dan Perhatian (Empathy) adalah baik dan dapat diandalkan sedangkan yang perlu dilakukan peningkatan adalah dalam Kinerja Daya Tanggap (Responsivness) dan Jaminan (Assurance).

Kata Kunci : Dompot Digital, Aplikasi elektronik, Keandalan.

Pendahuluan

Saat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dimasa pandemi covid-19 kegiatan aktivitas masyarakat disegala bidang dibatasi walaupun dibatasi kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat tersebut harus tetap terus berjalan dengan aman dan produktif, yang harus dilakukan masyarakat dalam beraktivitas dan berkegiatan agar tetap aman dan produktif saat pandemi covid-19 adalah semua kegiatan harus memiliki protokol kesehatan yang wajib dipatuhi yaitu dengan menerapkan 5M (Menjaga Jarak, Mencuci Tangan, Memakai Masker, Mengurangi Mobilitas dan Menghindari Kerumunan). dengan menjaga jarak sosial (social pyshical distancing) hal ini dimaksudkan untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Banyak sekali kegiatan masyarakat dalam transaksi ekonomi dan sosial dapat berpotensi menyebarkan virus Covid-19 seperti interaksi antar pedagang-pembeli, kegiatan memilah-memilih barang, tawar-menawar harga untuk mendapatkan barang dan cara transaksi pembayaran yang

masih menggunakan uang fisik tunai (kertas atau logam) masih dilakukan secara konvensional, selain belum ada sentuhan teknologi informasi yang dapat memudahkan kegiatan jual-beli, kegiatan tersebut juga berpotensi menyebarkan virus Covid-19. Dengan adanya pandemi Covid-19 serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat dalam berbagai aspek kehidupan, kegiatan digital dalam ekonomi sudah tidak bisa ditunda lagi, banyak sekali perubahan perilaku masyarakat dan individu, hampir seluruh kegiatan bisa kita lakukan secara digital, dengan adanya kegiatan ekonomi secara digital selain lebih efisien juga menciptakan inovasi dan mengembangkan sistem ekonomi secara terpadu.

Salah satu kegiatan masyarakat yang meningkat saat pandemi Covid-19 adalah banyaknya transaksi digital dengan menggunakan DOMPET DIGITAL. Dompot Digital adalah, aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara online, tanpa uang fisik tunai (kertas atau logam) dan tanpa kartu, pengguna tinggal menggunakan smartphone dalam melakukan transaksi keuangannya. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 18/40/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Dompot Elektronik (dompot digital) merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran, memungkinkan para pengguna untuk melakukan transaksi jual-beli elektronik secara mudah, cepat dan aman. Dompot digital lebih cocok dan populer untuk saat ini digunakan karena lebih efisien, praktis, dan aman.

Dengan perkembangan dunia internet yang semakin maju mendorong penggunaan dompet elektronik sebagai alat transaksi yang lebih efisien dibandingkan secara konvensional. Ini terbukti dengan banyaknya *website-website e-commerce* yang memilih menggunakan dompet digital sebagai alat transaksinya. Hadirnya bisnis *startup* ikut mendorong terus dilakukannya inovasi dalam produk finansial digital. Penggunaan dompet digital pun sesuai dengan kondisi saat pandemi ini yang menuntut minimnya interaksi dalam bertransaksi. Lebih dari sekedar dari tren, ternyata aplikasi dompet digital menawarkan banyak kemudahan. Dompot digital merupakan komponen penting bagi pertumbuhan bisnis digital. Hampir semua *platform* mengintegrasikan layanan dengan dompet digital. Bagi e-commerce, integrasi akan memuluskan transaksi pembayaran pelanggan. Banyaknya transaksi digital tidak lepas juga dari banyaknya aplikasi belanja online seperti Toko Pedia, Bukapalak, Shopee, juga penggunaan transportasi online seperti Gojek dan Grab.

Bank Indonesia (BI) mencatat adanya pertumbuhan transaksi uang secara digital pada periode maret 2021 mencapai Rp 21,40 triliun, pada bulan April 2021 mencapai Rp. 22,80 triliun untuk periode Mei 2021 meningkat menjadi Rp. 23,70 triliun dan untuk periode Juni 2021 meningkat menjadi Rp. 24,20 triliun. Selain pertumbuhan transaksi nilainya secara rupiah terus meningkat peningkatan terjadi pula pada volume transaksi dengan uang secara digital juga meningkat sampai dengan bulan Juni 2021 yaitu sebesar 444, 3 juta unit yang melebihi jumlah penduduk, artinya setiap penduduk memiliki 1,64 unit uang elektronik atau lebih dari 1 unit. Berikut 5 (lima) DOMPET DIGITAL terpopuler di Indonesia yaitu ; GOPAY, OVO, SHOPEE PAY, DANA, dan LINKAJA.

Keuntungan dalam penggunaan dompet digital adalah transaksi bisa lebih cepat, lebih mudah, lebih praktis, lebih efisien, lebih sederhana, lebih fleksibel dalam bertransaksi, banyak promo yang ditawarkan, dan lebih aman (karena menggunakan kata sandi atau PIN yang bisa diakses oleh pengguna), mengurangi risiko penularan Covid-19, pembeli dan penjual tak perlu lagi repot untuk

menyiapkan uang tunai dan kembalian, dan juga tidak perlu khawatir uang palsu. Selain keunggulan terdapat pula kekurangan dalam penggunaan dompet digital adalah jadi boros dalam berbelanja, sangat tergantung pada teknologi dan jaringan, rentan menjadi korban *scam* dan belum semua merchant dapat menggunakan pembayaran digital.

Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dimasa pandemi covid-19 turut membuat sejumlah sektor beralih menggunakan transaksi elektronik berupa QR code, Hanya dengan scan QR code atau konfirmasi, pembayaran selesai dalam sekejap. Dengan menggunakan dompet digital, masyarakat dapat meminimalkan kontak langsung saat bertransaksi. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) memperingatkan bahwa uang fisik tunai (kertas atau logam) merupakan salah satu sumber yang dapat menyebarkan virus Covid-19.

Survei terbaru menyatakan masyarakat Indonesia yaitu sebanyak 62% mulai membentuk kebiasaan baru dan lebih menyukai transaksi digital dibandingkan secara konvensional (tunai). Seiring beralihnya konsumen dan pelaku usaha ke perdagangan digital, serta semakin banyaknya manfaat yang dirasakan dari transaksi digital, percepatan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan sudah tidak bisa ditunda lagi, Percepatan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan ini sepertinya akan menjadi sebuah pondasi tatanan kebiasaan kehidupan baru. Hal tersebut merupakan tantangan dan peluang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam menjalankan tatanan kebiasaan kehidupan dan gaya hidup baru. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi covid-19.

METODE

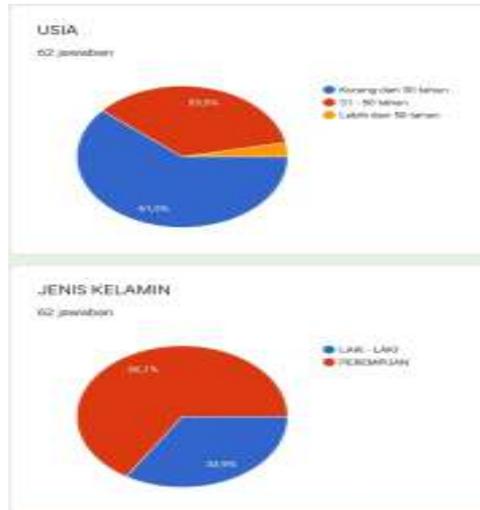
Dalam melaksanakan kegiatan ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner dengan responden sebanyak 62 orang. Responden terdiri dari berbagai profesi, dan juga mahasiswa, responden penelitian ini didapat melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk google form yang dibagikan melalui *link* yang dibagikan melalui jejaring sosial *whatapps*.

Dalam penelitian ini kepuasan dalam penggunaan jasa memiliki beberapa variabel dengan Indikator *dengan* Indikator ; Penampilan (*Tangible*), Memberikan Perhatian (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Realibility*). Dalam peneltian ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan kuisisioner yaitu mengenai penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi Covid-19, dengan alternatif pilihan jawaban dengan nilai numerik yaitu 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Kurang Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas. Penelitian ini diukur menggunakan skala likert skala 1-5.

HASIL

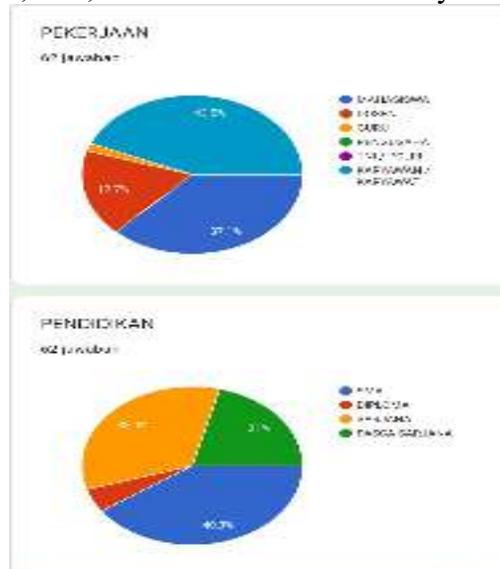
Untuk mendapatkan hasil kami meminta responden ntuk menjawab pertanyaan kuisisioner yaitu mengenai penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi Covid-19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja pada faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi Covid-19. Informasi tentang responden, responden dengan rentang usia kurang dari dan sama dengan 30 tahun sebanyak 61,30%, responden dengan rentang usia 31-50 tahun sebanyak 35,50%, responden dengan rentang usia 50 tahun keatas sebanyak 3,20%, Responden

berdasarkan jenis kelamin responden perempuan sebanyak 66,10% responden laki-laki sebanyak 33,90%.



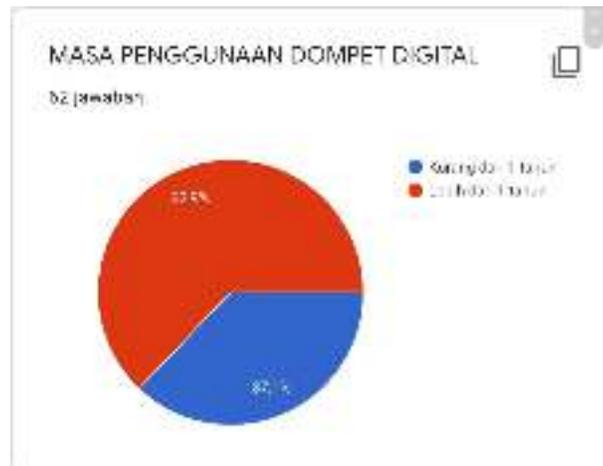
Gambar 1. Diagram usia dan jenis kelamin responden

Responden berdasarkan pekerjaan, mahasiswa sebanyak 37,10%, karyawan/i sebanyak 43,50, Dosen sebanyak 19,4%, berdasarkan pendidikan, SMA sebanyak 40,30%, DIPLOMA sebanyak 4,80%, SARJANA sebanyak 33,90%, PASCA SARJANA sebanyak 21,00%.



Gambar 2. Diagram pekerjaan dan pendidikan responden

Berdasarkan masa penggunaan dompet digital kurang dari 1 tahun sebanyak 62,90%, lebih dari 1 tahun sebanyak 37,10%.



Gambar 3. Masa penggunaan dompet digital

Untuk indikator Penampilan (*Tangible*), harapan bernilai = 4,80 sebesar 96,04 % sedangkan kinerja bernilai = 4,22 sebesar 83,58 %.

Untuk indikator Memberikan Perhatian (*Empathy*), harapan bernilai = 4,90 sebesar 98,10 % sedangkan kinerja bernilai = 4,12 sebesar 81,5 %.

Untuk indikator Daya Tanggap (*Responsivness*), harapan bernilai = 4,84 sebesar = 96,08 % sedangkan kinerja bernilai = 4,06 sebesar 80,04 %.

Untuk indikator Jaminan (*Assurance*), harapan bernilai = 4,46 sebesar = 88,36 % sedangkan kinerja bernilai = 3,81 sebesar = 78,35 %.

Untuk indikator Keandalan (*Realibility*). harapan bernilai = 4,81 sebesar = 96,30 % sedangkan kinerja bernilai = 4,21 sebesar = 83,51 %

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi Covid-19 dari sisi **Kinerja Penampilan (*Tangible*)**, Keandalan (*Realibility*) dan Perhatian (*Empathy*) adalah baik dan dapat diandalkan sedangkan yang perlu dilakukan peningkatan adalah dalam Kinerja Daya Tanggap (*Responsivness*) dan Jaminan (*Assurance*).

DAFTAR PUSTAKA

<https://teknologi.bisnis.com/read/20201106/266/1314570/dompot-digitalpenyelamat-ekonomi-di-kuartal-iv2020>.

<https://kumparan.com/kumparanbisnis/bi-transaksi-uang-elektronik>

<https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx>

<https://www.antaraneews.com/berita/2111218/bi-sebut-transaksi-uang-elektronik-tumbuh>

Arikunto, Suharsimi, 2007. Manajemen Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.

Babin, Z, 2010. Menjelajahi Riset Pemasaran, Jakarta, Salemba Empat. Ginanjar, A. 2009

Ghozali, Imam, 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dan Program SPSS Badan

Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Manajemen Pemasaran Jakarta: Erlangga. kotler, p., & keller, k. l. (2008).

- Metode Riset Pemasaran. Bandung: Alfabeta. Tjiptono, F. (2006).
- Pengantar statistika (3 ed.). Jakarta: Gramedia Wicaksono, D. S. (2010).
- Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, Muslich Lutfi, 2001. Analisa Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis. Edisi Kedua. USU Press, Medan.
- Sugiono, 2005. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan. CV. Alfabeta, Bandung