

**PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN UANG
ELEKTRONIK OVO DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ROHADATUL AISY**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN UANG
ELEKTRONIK OVO DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh :
ROHADATUL AISY
1501161302**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rohadatul Aisy
NIM : 1501161302
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/30 Juni 1997
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, April 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Rohadatul Aisy

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Uang Elektronik OVO Di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Rohadatul Aisy
N I M : 1501161302
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2019
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 30 Juni 1997
Alamat : Jl. Kemiri Gatot Subroto IV Kel. Kebun Bunga,
Kec. Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, April 2019

Pembimbing I



H. Badrian, M. Ag

NIP 197307171997031002

Pembimbing II



Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

NIP. 197506092000031003

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1-Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI.
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Uang Elektronik OVO di Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Rohadatul Aisy, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 23 April 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,4 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.HI (Anggota)	2.
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I (Anggota)	3.
4. Yusuf Ansyahri, S.E., M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Rohadatul Aisy. 2019. *Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Uang Elektronik OVO di Kota Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag., (II) Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Kata Kunci: *Perilaku Konsumen, Uang Elektronik, OVO*

Penelitian ini membahas tentang perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang menjadi program Bank Indonesia untuk mengajak masyarakat Indonesia mengalihkan kebiasaan bertransaksi menggunakan uang tunai menjadi non tunai. Bank Indonesia memberikan izin penerbitan uang elektronik kepada 37 lembaga bank maupun non bank. Salah satu lembaga independen yang menerbitkan uang elektronik berbasis aplikasi dan kartu adalah PT Visionet Internasional yang merupakan penerbit uang elektronik OVO.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi konsumen dalam menggunakan OVO di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah wilayah pemasaran uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin seperti Ramayana, Matahari, dan Hypermart Duta Mall Banjarmasin. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah pengguna OVO yang telah melakukan minimal dua kali transaksi di Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 informan dapat disimpulkan bahwa (1) perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin bersifat rasional dan irasional. (2) Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin yaitu faktor psikologi, faktor sosial, faktor produk, faktor promosi, faktor pribadi, dan faktor harga.

MOTO

**Kamana Batis Malangkah, Jangan Kada Ingat Lawan Kuitan.
Yakin Usaha Sampai**

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kupersembahkan kepada-Mu Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Ya Allah dengan izin-Mu aku berhasil melewati sebuah rintangan untuk menuju keberhasilan, namun kutau keberhasilan bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi awal dari sebuah harapan dan cita-cita.

Karya ini kupersembahkan untuk Bapak tercinta Muhammad Arfa dan Mama tercinta Siti Saphah. Bapak Mama, aku tau ini tak sebanding dengan jasa, perjuangan, dan pengorbananmu. Namun, semoga dengan ini mampu menyelipkan senyum kebahagiaan, pengobat rasa lelah, dan menjadi penyejuk dihatimu. Doamu hadirkan keridhaan untukku, dan petuahmu tuntunkan jalan hidupku. Tiada cinta yang paling suci, selain kasih sayang Bapak dan Mamaku.

Untuk kakak ku satu-satunya Husnul Khotimah a.k.a Unun, terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dan motivasi yang membuatku semakin semangat untuk berjuang.

Sahabat-sahabatku dan yang selalu menguatkan, sungguh aku bahagia bersama kalian. Bahagia memiliki kenangan indah dalam setiap bait pada paragraf kisah persahabatan kita. Semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi selamanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s\{ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\{ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\{a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\{a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	G	Ge
فا	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. karena berkat rahmat, taufiq, dan hidayah, serta bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: **Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Uang Elektronik OVO di Kota Banjarmasin** guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. yang telah menunjukkan kita jalan keselamatan di dunia dan akhirat, beserta para keluarga, sahabat, serta mereka yang mengikuti beliau dari dahulu *ila yaumil qiyamah* sebagai penerang bagi umat Islam diseluruh dunia.

Penulis menyadari sepenuhnya, dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberi persetujuan dan menerima skripsi ini.
3. Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu dalam membuat surat-menyurat yang penulis perlukan.
4. Bapak H. Badrian, M.Ag. selaku Pembimbing I dan Bapak Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I selaku Pembimbing II yang telah banyak memberi petunjuk, arahan, dan koreksi dalam penyusunan konsep, materi, serta metode dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh dosen, karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Pimpinan Manager Wilayah PT.Visionet Internasional yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di bank tersebut beserta para karyawan dalam memberikan informasi terkait masalah yang penulis teliti.
7. Mama dan Bapakku, saudaraku terima kasih atas segala doa, cinta, dan kasih sayang, serta pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, tak pernah kulupakan.
8. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan penulis berdoa semoga semua yang telah dilakukan mendapat ganjaran yang berlipat ganda dari Allah Swt.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Penulis,

Rohadatul Aisy
1501161302

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II PERILAKU KONSUMEN DAN BAURAN PEMASARAN DALAM MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK	16
A. Konsumen	16
B. Bauran Pemasaran.....	27
C. Norma dan Etika dalam Konsumsi	29
D. Uang Elektronik.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Data dan Sumber Data	35
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data	37
F. Tahapan Penelitian.....	38
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	41
A. Penyajian Data.....	41
B. Analisis Data	77
BAB V PENUTUP	105
A. Simpulan	105
B. Saran-saran	106

DAFTAR PUSTAKA108

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Volume Transaksi dan Nilai Transaksi Uang Elektronik 2012-2018.....	3
Tabel 1.2. Daftar Nama Uang Elektronik Dan Penerbitnya	4
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Uang Elektronik (Elektronic Money) jenis Terdaftar dan Tidak Terdaftar	37
Tabel 4.1. Identitas Informan	45
Tabel 4.2. Jumlah Informan Pengguna Uang Elektronik OVO Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.3. Jumlah Informan Pengguna Uang Elektronik OVO Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4.4. Jumlah Indikator Kebutuhan Pengguna Uang Elektronik OVO.....	80
Tabel 4.5. Sumber Pencarian Informasi Pengguna OVO	81