

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kampus UIN Antasari Banjarmasin

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sebelum beralih status pada tahun 2017, dulunya di kenal oleh masyarakat dengan Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang didirikan pada tanggal 20 November 1964. Sejak 1964, terdapat 8 pemimpin atau rektor yang memimpin IAIN Antasari Banjarmasin. Rektor pertama IAIN Antasari Banjarmasin adalah K.H. Zafri Zamzam. Saat awal kepemimpinannya, terdapat 4 fakultas yang berdiri yaitu Fakultas Syariah di Banjarmasin, Fakultas Syariah di Kandangan, Fakultas Tarbiyah di Barabai, dan Fakultas Ushuluddin di Amuntai. Selanjutnya berdiri Fakultas Tarbiyah di Banjarmasin di ikuti Fakultas Tarbiyah cabang Martapura, cabang Rantau, dan cabang Kandangan. Fakultas baru yang didirikan kemudian pada tahun 1970 adalah Fakultas Dakwah di Banjarmasin. Pada akhirnya, IAIN Antasari memiliki 9 fakultas di akhir kepemimpinan Zafri Zamzam.

Pada tahun 1973, di bawah kepemimpinan Rektor kedua, H. Mastur Jahri, Ma., di putuskan bahwa semua Fakultas Tarbiyah di satukan menjadi Fakultas Tarbiyah di Banjarmasin. Beliau juga melanjutkan penyatuan fakultas lainnya menjadi satu fakultas seperti Fakultas Syariah Kandangan menjadi Fakultas Syariah bertempat di Banjarmasin dan Fakultas Ushuluddin Amuntai juga di pindah ke Banjarmasin tahun 1978. Hal ini menjadikan IAIN Antasari menjadi 4 fakultas di Banjarmasin yaitu Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah,

Fakultas Dakwah, dan Fakultas Ushuluddin. Rektor kelima yaitu Prof. Drs. K.H. M. Asywadie Syukur, Lc., menginisiasi pendirian Program Pascasarjana pada tahun 1999 dengan menyusun sebuah tim untuk merancang proposal pendirian yang di presentasikan di Departemen Agama Pusat Jakarta. Akhirnya, program Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin resmi di buka pada 2 Oktober 2000.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 2017 Tentang Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tanggal 3 April 2017, IAIN Antasari Banjarmasin beralih status menjadi UIN Antasari Banjarmasin dengan rektor pertama yaitu Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. Seiring dengan perubahan ahli status ini, didirikan pula Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Hal tersebut menjadikan UIN Antasari Banjarmasin memiliki 5 fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam serta Program Pascasarjana. (Sejarah UIN Antasari Banjarmasin)

2. Letak Geografis UIN Antasari

Kampus UIN Antasari terletak di Jl. Jend. A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin Kalimantan Selatan. Bangunan UIN Antasari terletak disekitar 120 meter dari jalan raya Ahmad Yani. Hal ini bertujuan agar kampus UIN Antasari terhindar dari kebisingan jalan raya dan tidak berbaur dengan bangunan komersil di dekat kompleks kampus UIN Antasari. Adapun letak geografis UIN Antasari yaitu:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan jalan Kemiri dan sekitarnya.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan jalan Ahmad Yani Km. 4,5.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan jalan Gatot Subroto.

- d. Sebelah timur berbatasan dengan kompleks Bina Brata Manunggal II.

3. Visi dan Misi UIN Antasari

Visi : Menjadi universitas yang unggul dan berakhlak

Misi :

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dalam berbagai disiplin ilmu yang terintegritas dengan kebangsaan, berbasis karakter dan kearifan lokal, serta berwawasan global;
- b. Mengembangkan riset ilmu berbagai itegratif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam;
- c. Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat;
- d. Membangun kepercayaan dan kerjasama yang saling menguntungkan dengan lembaga ragional, nasional, dan internasuonal, dan;
- e. Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan Sivitas Akademik dan stakeholders. (IDR UIN Antasari Banjarmasin)

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka saya peroleh data-data berupa identitas informan meliputi nama, jenis kelamin, nim, semester, jurusan, fakultas, alamat, atau asal daerah mereka.

Tabel. 4.1 Identitas Informan

No	Nama Mahasiswa	Jenis Kelamin	Nim	Fakultas	Jurusan	Semester	Alamat
1	Abdi Rahman (ABR)	Laki-Laki	1601151461	FEBI	Esy	8	Jl. Teluk Ujung Benteng Rt. 06 No.121
2	Aditya Rahman (ADR)	Laki-Laki	1601150225	FEBI	Esy	8	Jl cahaya
3	Rizky Afianoor (RZA)	Laki-Laki	170101011039	FSY	HK	7	Jl. Darma Bakti 3
4	Achmad Ridhani (AMR)	Laki-Laki	1601151463	FEBI	Esy	8	Pantai Hambawang Timur RT/RW 05/01
5	Ali Akbar (AK)	Laki-Laki	190105010478	FEBI	Esy	2	Jl.Simpang limau
6	Anna Rahmawati (ANR)	Perempuan	1601151396	FEBI	Esy	8	Jl. pekapuran laut, Gg Sari abulung no. 09
7	Febry Fitrianie (FF)	Perempuan	1601151407	FEBI	Esy	8	Jl. A. Yani km.3,5 Karang Paci
8	Muhammad Isnaeni (MI)	Laki-Laki	1601150253	FEBI	Esy	8	Desa Kuringkit Rt 005 Rw 002 Kab Tanah Laut
9	Muhammad Abdi Noor Riza (MANR)	Laki-Laki	1601150245	FEBI	Esy	8	Jl. Cahaya Km 5
10	Muhammad Sidik Wahyudi (MSW)	Laki-Laki	1601151510	FEBI	Esy	8	Jl. Veteran Gang Sepakat
11	Akramiy (AKY)	Laki-Laki	170101010358	FSY	HK	6	Jl. Sebrang Mesjid Gg. 6 Oktober No. 89
12	M. Farhan Amar (MFA)	Laki-Laki	1601151488	FEBI	Esy	8	Jl. Sulawesi Banjarmasin Tengah
13	Lubna Hariroh	Perempuan	1601160303	FEBI	Psy	8	JL. Pramuka Gg

	(LH)						Teratai RT 07 RW 01 NO 31e
14	Syahrin Ramadhana (SYR)	Laki-Laki	170101010527	FSY	HK	6	Jl. Jrs. Pelaihari Liang Anggang
15	Rimawati (RW)	Perempuan	1601161557	FEBI	Psy	8	Jl. Kelayan A
16	Khairul Habibi (KH)	Laki-Laki	170101010114	FSY	HK	6	Jl. Veteran No.04 Gg. Al- Anshar Rt.29 Kel. Sungai Bilu
17	Muhammad Hafiz Anshari (MHA)	Laki-Laki	1601210607	FTK	PAI	8	Landasan Ulin Jalan Sukamaju Komplek Griya Sinar kencana Blok B nomor B8
18	Muhammad Zairi (MZ)	Laki-Laki	1601211696	FTK	PAI	8	Sungai Tabuk
19	Said Abdillah Sahab (SAS)	Laki-Laki	1601211700	FTK	PAI	8	Jl. Pekapuran B Laut Rt.06 no 10
20	Muhammad Rifani (MR)	Laki-Laki	1601211693	FTK	PAI	8	Jl. Manunggal 1 RT. 41, No. 509 Komp. Bina Barata
21	Ahmad Ari Yanur (AAY)	Laki-Laki	1601312377	FDK	KPI	8	Jl. Flamboyan III Banjarmasin
22	Nur Hayatun Nufus (NHN)	Perempuan	1611311267	FDK	KPI	8	Jalan Raya Purna Sakti Rt 45 no 08
23	M. Doby Julsaltian (MDJ)	Laki-Laki	1601312126	FDK	KPI	6	Jl. Sungai Jingah
24	Andi Syamsuddin (ASY)	Laki-Laki	180103020346	FUH	IAT	4	Jl. Bumi Mas
25	Aidil Amin (ADA)	Laki-Laki	180103010190	FUH	SAA	4	Sampit

26	Cakra Husam Abdillah Fahmi (CHAF)	Laki-Laki	180103030051	FUH	AFI	4	Jl. Mangga 1 no 16
27	Faisal Ramadhani (FR)	Laki-Laki	170104040240	FUH	Psikologi Islam	6	Banjar Indah IV, Kel. Pemurus Dalam
28	Muhammad Abdi Rahim (MAR)	Laki-Laki	1601421161	FUH	IAT	8	Jl. Kemiri No. 82 A, Komplek Gatot Subroto IV, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur
29	Muhammad Rasyid Ridha (MRR)	Laiki-Laki	1601422240	FUH	IAT	8	Jl. Handil Barabai Desa Manarap Baru RT. 6
30	M. Rais Nasruddin (MRN)	Laki-Laki	1601422237	FUH	IAT	8	Komp. Marina, Blok C, No. 41, Jl. Barangas
31	Nor Yulia Syifa (NYS)	Perempuan	170104040176	FUH	Psikologi Islam	6	Gatot Subroto Mandastana I
32	Tungki Susanti (TS)	Perempuan	170104020143	FUH	IAT	6	Gang Amanah, Pekapuran Raya
33	Wardatul Jannah (WJ)	Perempuan	190103020090	FUH	IAT	2	Jl. Pandu Gang. 1, No. 43
34	Estri Utami (EU)	Perempuan	1601150148	FEBI	ESY	8	Jl. A. Yani km 123 Rt.01 Desa Simpang 4 Sungai Baru Kec. Jorong Kab. Tanah Laut
35	Silvia Widyanti (SW)	Perempuan	1601150204	FEBI	ESY	8	Jl. Bulan Mas No. 79 Banjarmasin
36	Mahmudah (MDH)	Perempuan	1601151425	FEBI	ESY	8	Jl. Dharma Budi 2 No. 39 Pemurus Luar Banjarmasin Timur
37	Widya Sartika (WS)	Perempuan	1601150213	FEBI	ESY	8	Jl. Pramuka Komp. Satelit No. 68 Rt. 19
38	Adiella Sesariananda	Perempuan	1501250563	FTK	Pendidikan	10	Jl. A. Yani km 5 Komplek

	(AS)				Matem atika		Dharma Praja Jl. Dharma Bakti V b No. 32
39	A Rizki Mubarok. A (ARMA)	Laki-Laki	170101010538	FSY	HK	6	Desa Muara Asam-Asam
40	Shelly Wahyuliana (SLW)	Perempuan	1601150200	FEBI	ESY	8	Jl. Mandastana No. 38

Sumber: Data di olah dari data primer, tahun 2020

Pengambilan sampel di dalam penelitian ini diawali penulis dengan mewawancarai orang-orang terdekat yang ada di sekitaran kampus UIN Antasari Banjarmasin. Misalnya dengan sahabat, teman satu lokal, dan teman satu fakultas, hingga merambat ke teman-teman yang ada di organisasi baik itu organisasi tingkat fakultas hingga tingkat universitas, dalam artian teman-teman dari fakultas lain. Pertama penulis mewawancarai teman dan sahabat yang sudah saya ketahui sendiri dari awal mereka sudah menggunakan aplikasi DANA setelah itu penulis mewawancarai mereka dan bertanya siap saja lagi yang mereka ketahui dari mahasiswa ataupun mahasiswi UIN Antasari ini baik yang di lingkungan Fakultas FEBI maupun di Fakultas lain yang menggunakan *e-money* pada aplikasi DANA ini sehingga di dapati ada 40 informan yang sudah penulis wawancarai yang mana 40 orang itu adalah sebagai berikut:

1. Responden 1

Abdi Rahman atau (ABR), menjelaskan bahwa ia mengetahui mengenai produk dari uang elektronik berbentuk dompet digital, yaitu aplikasi DANA. Ia juga menjelaskan pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari beberapa aplikasi yang menawarkan pembayaran melalui DANA sebut saja

TIX.ID. ABR mengaku sudah lumayan lama menggunakan uang elektronik DANA yaitu sekitaran satu tahunan dan sudah ada beberapa kali transaksi yang ia lakukan. Dimana ABR menggunakan uang elektronik DANA ini untuk transaksi pembelian barang *online*, alat pembayaran, dan juga karena ABR ini adalah gamers suka bermain game *online* maka ABR memanfaatkan uang elektronik DANA ini untuk keperluan top up diamond Mobile Legends Bang Bang yang memang tersedia di aplikasi DANA.

Alasan ABR tertarik menggunakan uang elektroni dari DANA ini adalah dari segi kemudahan nya dan juga sangat praktis. Selain itu ia menerangkan juga karena ABR tidak memiliki ATM atau kartu debit jadi ia menggunakan uang elektronik DANA ini dalam bertransaksi. Caranya cukup mudah dengan men top up saldo di gerai alfamart atau indomaret maka ia sudah bisa melakukan transaksi melalui *smartphone* nya dan sejauh ini ABR sudah 2 atau 3 kali melakukan transaksi melalui uang elektronik DANA ini.

ABR menyatakan bahwa ia juga mengetahui uang elektronik selain DANA, sebut saja seperti OVO tetapi ia menjelaskan kepada saya hanya menggunakan uang elektronik DANA saja yang ada di aplikasi *smartphone* nya saat ini. Adapun dari segi kekurangan untuk uang elektronik DANA ini ABR menjelaskan tidak ada, menurut nya uang elektronik pada aplikasi DANA ini sudah cukup bagus karena menyediakan apa yang ia perlukan sebut saja seperti jasa top up diamond Mobile Legends bang-bang tadi yang sudah ia jelaskan di awal-awal sebelumnya. (Rahman, 2020)

2. Responden 2

Aditya Rahman atau (ADR) menjelaskan bahwa ia mengetahui mengenai produk dari uang elektronik yaitu DANA. Ia menjelaskan bahwa pertama kali ia mengetahui uang elektronik ini adalah dari aplikasi youtube ketika ia membuka youtube ia melihat ada iklan dari aplikasi DANA ini. Ia menerangkan sudah menggunakan aplikasi DANA ini kurang lebih sekitar 1 tahun yang lalu, yang mana ia menggunakan aplikasi DANA ini untuk bertransaksi di TIX.ID untuk menonton film di bioskop.

ADR menjelaskan kenapa ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini karena sering banyak promo dan diskon yang mereka adakan di aplikasi DANA, selain itu ia mengatakan juga karena ia sering menonton film di bioskop dan sering mengantri panjang bahkan tak jarang pula kehabisan tempat duduk untuk film yang ingin ditontonnya. Semenjak aplikasi DANA ini terhubung langsung dengan aplikasi TIX.ID untuk memesan tiket dan menonton bioskop, apabila ADR mentop up saldo dari aplikasi DANA maka otomatis saldonya juga masuk ke dalam aplikasi TIX.ID jadi baginya sangat memudahkan sekali karena dengan cukup satu alat pembayaran ia sudah bisa melakukan 2 transaksi sekaligus yaitu di aplikasi DANA itu sendiri dan juga Aplikasi TIX.ID bahkan sejauh ini ia sudah melakukan transaksi kira-kira sekitar 10 kali transaksi di aplikasi DANA. Selain menonton ADR juga sering melakukan transaksi pengisian pulsa untuk keperluan pribadinya di dalam aplikasi DANA ini jelas ADR.

ADR juga mengatakan bahwa ia mengetahui beberapa jenis lain dari uang elektronik ini misalnya saja gopay bahkan ia menerangkan bahwa ia juga memakai aplikasi dari gopay ini yang di gunakan nya untuk belanja *online* dan untuk pengisian saldo di aplikasi gojek karena ia notaben nya adalah mahasiswa sekaligus driver gojek jadi ia menggunakan aplikasi ini untuk keperluan dari pada pekerjaannya kata ADR. Mengenai aplikasi DANA ini ADR menerangkan bahwa ia merasa sistem aplikasi ini sudah bagus sekali menurut nya karena sangat membantu dalam melakukan transaksi di dalam kehidupan sehari-hari. (Rahman A. , 2020)

3. Responden 3

Rizky Afianoor atau bisa di sebut dengan RZA, ia mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar 1 tahun berjalan. Ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari salah satu tema nya yang jauh lebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA ini di bandingkan dengan dirinya.

Alasan RZA tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karena kan memudahkan dirinya dalam melakukan proses transaksi karena tidak perlu pergi keluar rumah lagi sudah bisa di lakukan melalui uang elektronik DANA. Selain itu RZA menggunakan uang elektronik DANA untuk transaksi pembayaran barang dan makanan. RZA mengatakan dalam satu bulan ia bisa dua atau 3 kali melakukan transaksi pembayaran menggunakan uang elektronik DANA. Di akui nya bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA cukup mempermudah dirinya. RZA mengatakan bahwa ia juga mengetahui uang elektronik lain selain

DANA. Mengenai kekurangan uang elektronik DANA RZA mengatakan tidak ada karena dengan sistem yang ada sudah cukup membantu nya dalam melakukan berbagai transaksi. (Afianoor, 2020)

4. Responden 4

Ahmad Ridhani atau AMR menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan sudah menggunakannya juga dalam 1 tahun terakhir. Ia mengaku pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari sosial media yang ada di internet-internet.

Latar belakang AMR menggunakan uang elektronik DANA ini adalah untuk transaksi pembelian pulsa dan juga untuk pembayaran token listrik dan pdam setiap bulan di kos nya. Menurut nya pembayaran di aplikasi DANA sangat murah dan tanpa ada biaya tambahan admin atau semacam nya dan ini sangat membantu nya karena ia merupakan mahasiswa perantauan. Dan sampai sejauh ini ia sudah banyak sekali melakukan transaksi di aplikasi DANA. Menurut nya proses bertransaksi menggunakan DANA ini bagus karena selain pembayaran listrik dan pdam, AMR juga sering melakukan transfer di bank akan tetapi semenjak ada DANA ia sekarang mentransfer uang cukup hanya lewat aplikasi DANA saja dan katanya tidak perlu pergi ke keluar untuk ke atm ataupun ke bank.

AMR mengaku mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja merek LinkAja. Adapun mengenai kekurangan dari aplikasi DANA menurut AMR adalah lebih di perbanyak lagi untuk kelengkapan pelayanan produk nya. (Ridhani, 2020)

5. Responden 5

Ali Akbar atau AK menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik merek DANA ini. Ia mengaku bahwa ia sudah menggunakan uang elektronik DANA sekitar kurang lebih 1 tahun yang lalu dan ia pertama kali mengetahui aplikasi DANA ini dari seorang teman nya.

AK menjelaskan mengapa ia tertarik menggunakan aplikasi DANA ini karena menurut nya sangat mudah, cepat dan efisien cukup dengan *smartphone* nya dan sambil rebahan di rumah ia sudah bisa melakukan transaksi atau pembelian tanpa harus keluar rumah. AK ini merupakan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang masih menapaki semester 2 ia mengaku bahwa ia paling malas ketika membeli sesuatu harus mengantri panjang terlebih dahulu dan membuat nya menghabiskan banyak waktu. Ketika ia mulai memakai DANA ini ternyata sangat membantu dirinya ia tidak perlu lagi mengantri panjang karena apabila ingin membeli sesuatu ia cukup membayar nya dengan aplikasi DANA atau ketika di tempat tertentu ia cukup menempelkan *smartphone* nya di mesin pemindai dan secara otomatis saldo di aplikasi DANA nya akan terpotong lalu transaksi pun selesai tanpa harus menunggu lama dan membuat antrian panjang jelas AK.

AK menggunakan DANA untuk belanja *online*, pembayaran atau pembelian sesuatu di toko tertentu misal nya KFC, ia menjelaskan sudah sangat sering sekali bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini melalui *smartphone* nya ditambah lagi proses nya cukup mudah. Dan ketika di tanya apakah AK mempunyai uang elektronik merek lain selain DANA, ia menjawab bahwa ia

mengetahui uang elektronik merek lain yaitu gopay dan mandiri *online* bahkan ia juga memakai kedua nya.

Dan mengenai kekurangan dari aplikasi DANA ini AK berharap apabila fitur dalam aplikasi DANA ini bisa di perbanyak lagi katanya, khusus nya dalam segi untuk pembayaran ia berharap bahwa ada pembayaran untuk membayar UKT di kampus karena menurut nya bila ada ini sangat membantu sekali. (Akbar, 2020)

6. Responden 6

Anna Rahmawati atau ANR ia menjelaskan bahwa ia mengetahui mengenai uang elektronik DANA ini dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik ini sejak kurang lebih 1 tahun terakhir. Ia menjelaskan pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari seorang teman nya yang juga menggunakan DANA ini.

ANR mengaku awalnya iya agak kesulitan menggunakan uang elektronik DANA ini khusus nya pada saat ia menggunakan nya sebagai transaksi alat pembayaran, itu di akui AR karena kurang nya pengetahuan atau sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi DANA ini katanya. Tapi disamping itu ketika ia melihat bagaimana teman nya menggunakan itu di pikirnya tidak terlalu sulit hanya perlu belajar dan memahami sedikit lagi sudah cukup. Alasan ia menggunakan uang elektronik DANA ini karena memudahkan ia dalam melakukan pembayaran hanya menggunakan *smartphone* nya saja ia sudah bisa menggunakan transaksi apapun tanpa harus membawa dompet dan uang ke mana-mana kata nya. Dan mengenai uang elektronik DANA ini ANR mengatakan ia lebih sering menggunakan uang elektronik DANA ini untuk transaksi pembelian

tiket bisokop yang ada di aplikasi TIX.ID dan sampai saat ini ia sudah bertransaksi menggunakan DANA kurang lebih sebanyak 4 kali.

Mengenai apakah ANR juga menggunakan uang elektronik lain selain DANA ia mengatakan tidak ada, ia hanya menggunakan uang elektronik DANA saja meskipun di akunya bahwa ia juga mengetahui uang elektronik lain sebut saja LinkAja, OVO, dan Gopay.

Mengenai apa yang perlu di tingkatkan lagi dari sistem aplikasi DANA ini menurut nya adalah dari sistem ke amanannya lagi karena menurut nya sebagian masih enggan berpindah dari pembayaran tunai menuju non tunai di karenakan masih banyak keraguan dari masyarakat terhadap sistem keamanan mengenai uang elektronik tak terkecuali DANA, maka dari itu menurut nya akan lebih baik lagi jika di berikan pemahaman serta sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat mengenai penggunaan uang elektronik ini. (Rahmawati, 2020)

7. Responden 7

Febry Fitrianie atau bisa di sebut FF ia menjelaskan kepada saya bahawa ia mengetahui dan juga menggunakan uang elektronik DANA ini. FF menjelaskan bahwa ia sudah menggunakan uang elektronik DANA ini kurang lebih 1 tahun dan pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari aplikasi TIX.ID, *searching-searching* di internet dan juga ada yang di beritahu oleh temannya.

FF biasanya menggunakan uang elektronik DANA ini untuk mempermudah ia bertransaksi dalam pemesanan tiket di aplikasi TIX.ID. Selain itu juga latar belakang ia memilih bertansaksi menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan dapat mempermudah FF dalam bertransaksi di dalam

berbagai pembayaran yang mana menurut nya jenis pembayaran ini tidak hanya bisa di akses untuk pembayaran TIX.ID saja melainkan bisa untuk transaksi-transaksi lain nya sebut saja untuk pembayaran tagihan pulsa, pdam, dan juga untuk pembayaran tagihan listrik orang tuanya di rumah yang mana itu dapat ia lakukan hanya di dalam satu *smartphone* dan di dalam satu aplikasi saja yaitu DANA.

FF menerangkan bahawa ia sudah sangat sering bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini dimana kurang lebih 10 kali transaksi yang pernah ia lakukan yaitu meliputi pengisian token listrik, pdam, pulsa dan pembayaran TIX.ID, dan transaksi yang sering ia lakukan adalah untuk pembayaran token listrik dan pdam di kos nya. Dan FF menerangkan proses betransaksi menggunakan DANA menurut nya sangat simpel, cepat, mudah sekali, tidak perlu keluar buat mencari ATM dan bahkan ketika lupa membawa uang akan tetapi saldo di DANA masih ada maka transaksi akan tetap berjalan dan yang paling penting tidak ribet dan mudah untuk di pelajari meskipun itu bagi pengguna awal terang FF.

Saat di tanya apakah FF memiliki ataupun mengetahui uang elektronik lain selain merek DANA, FF menjelaskan bahwa iya mengetahui beberapa aplikasi uang elektronik tapi yang ia punya hanya aplikasi uang elektronik merek DANA.

Mengenai kekurangan ataupun perihal apa saja yang perlu di tingkat kan mengenai sistem aplikasi DANA, menurut nya untuk saat ini sudah bagus, karena

keamanan sudah terjamin, apabila kita lupa password DANA dengan mudah di bantu oleh CS terang FF. (Fitrianie, 2020)

8. Responden 8

Muhammad Isnaeni atau bisa di sebut MI ia menjelaskan bahwa ia mengetahui dan juga menggunakan uang elektronik merek DANA. Ia menjelaskan bahwa ia mulai menggunakan uang DANA dari sekitar awal tahun 2019. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA melalui iklan yang ada di sosial media milik nya salah satunya adalah instagram.

MI tertarik menggunakan DANA di karena kan adanya penawaran berupa persentase pengambilan uang secara *cashback* dengan pembelian tertentu yang lumayan menguntungkan dan selain itu juga ada promo-promo melalui iklan-iklan yang di tawarkan oleh DANA yang membuat nya ketagihan bertransaksi menggunakan aplikasi DANA. Selain itu faktor lain yang melatar belakangi MI menggunakan DANA adalah dari segi faktor kemudahan yang ada di DANA yang mana ia menyebutkan dari segi pembelian pulsa dan pembelian tiket nonton di biskop, ia menjelaskan bahwa ia tidak perlu lagi bolak-balik pergi ke *counter* pulsa dan mengantri panjang hanya sekedar untuk membeli tiket nonton di bioskop, karena semua itu bisa ia lakukan hanya dengan menggunakan akun DANA bahkan bisa di lakukan kapan saja dan di mana saja jelas MI.

MI mengaku tidak memiliki uang elektronik lain selain merek DANA dan ia hanya menggunakan aplikasi DANA saja. Dan sejauh ini MI sudah sering sekali melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA dan mengenai proses nya pun MI menerangkan bahwa menggunakan DANA proses nya cukup mudah

kita hanya perlu mendaftar akun menggunakan nomor telpon kita dan masuk menggunakan password yang sudah kita buat maka kita sudah bisa bertransaksi menggunakan aplikasi DANA cukup hanya dengan menggunakan *smartphone*. Mengenai apa saja kekurangan serta sistem apa yang perlu di tingkatkan terhadap aplikasi DANA menurut MI tidak ada lagi fitur yang tersedia di aplikasi DANA sudah cukup mempermudah nya untuk melakukan berbagai macam transaksi. (Isnaeni, 2020)

9. Responden 9

Muhammad Abdi Noor Riza atau bisa di sebut MANR menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik merek DANA dan ia sudah menggunakan uang elektronik DANA sudah lama yaitu sekitaran 1 tahun belakangan. Dimana ia pertama kali mengenal uang elektronik DANA ini dari salah satu teman nya yang sudah terlebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA. MANR menggunakan uang elektronik DANA untuk membayar tiket di bioskop ketika ia hendak menonton film kesayangannya.

Adapun alasan MANR tertarik untuk menggunakan uang elektronik DANA ini adalah karena faktor banyak promo yang sering di adakan oleh pihak DANA salah satu nya diskon 25-50% untuk biaya pembelian tiket dan juga ada promo buy one get one setiap hari jumat untuk pelanggan TIX.ID yang khususnya ingin membeli tiket melalui aplikasi DANA ini, selain itu ada juga *cashback* lain yang di dapat dari bertransaksi menggunakan DANA. Dan sejauh ini MANR sudah sering sekali bertransaksi menggunakan DANA yang mana kira-kira lebih dari 10 kali. Ia juga menjelaskan bahwa bertransaksi menggunakan uang

elektronik DANA lebih mudah salah satunya ketika ia ingin berbelanja dan juga dalam pengisian saldo nya.

MANR menjelaskan bahwa ia juga mengetahui uang elektronik selain DANA salah satunya adalah uang elektronik OVO. Menurut MANR mengenai kekurangan dari pada uang elektronik DANA ini di rasa nya sudah cukup saja tetapi hal apa yang perlu di tingkat kan di dalam uang elektronik DANA menurut nya adalah dari segi kerjasama dengan aplikasi-aplikasi lain perlu di perbanyak lagi agar semakin memudahkan pelanggan nya dalam memenuhi kebutuhan di berbagai transaksi-transaksi lain nya. (Riza, 2020)

10. Responden 10

Muhammad Sidik Wahyudi atau bisa di sebut MSW mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan nya, ia menjelaskan bahwa ia baru saja menggunakan uang elektronik DANA ini sekitaran kurang lebih 2 bulan belakangan ini. Pertama kali MSW mengetahui uang elektronik DANA ini dari sosial media dan internet kemudian ada juga salah seorang teman nya yang juga sudah lebih duluan menggunakan uang elektronik DANA ini di bandingkan dirinya. Alasan MSW memilih menggunakan uang elektronik DANA di karenakan di dalam aplikasi DANA ini tidak di kenakan tarif untuk pengisian saldo uang elektronik maupun di dalam penarikan saldo uang elektronik. Berbeda dengan aplikasi yang lain ketika pengisian saldo di kenakan tarif admin sekitar Rp. 2.500 untuk tiap kali pengisian saldo, jelas MSW. Selain itu faktor MSW tertarik untuk bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan transaksinya cukup mudah, simpel, dan bisa di gunakan di mana

pun ia berada. Dan juga jauh lebih dalam lagi MSW menjelaskan bahwa di dalam aplikasi DANA ini lebih murah di bandingkan dengan uang elektronik di aplikasi lain, sehingga itulah salah satu alasan yang membuat MSW lebih suka menggunakan uang elektronik di dalam aplikasi DANA. Dan sejauh ini MSW sudah sering sekali bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA yang mana rincian nya kurang lebih 10 kali.

MSW tidak memiliki uang elektronik merek lain selain aplikasi DANA, tapi ia juga mengetahui ada beberapa uang elektronik yang beredar di masyarakat selain DANA sebut saja contohnya adalah OVO dan Gopay. Mengenai sistem aplikasi apa saja yang perlu di tingkat kan terhadap DANA, menurut MSW adalah dari sistem pengisian saldo nya di mana sistem pengisian saldo minimal adalah Rp 50.000 untuk sekali pengisian, maka sebaiknya pengisian saldo ini bisa di tekankan untuk nominal yang lebih rendah lagi yaitu sekitar Rp. 20.000 kata MSW. (Wahyudi, 2020)

11. Responden 11

Akramiy atau bisa di sebut dengan AKY menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan nya. Pertama kali AKY mengetahui uang elektronik DANA ini dari media sosial dan iklan yang ada di televisi, AKY sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar 1 tahun sudah berjalan. Alasan AKY tertarik menggunakan uang elektronik DANA dikarenakan transaksi nya lumayan cepat di bandingkan menggunakan uang tunai karena bisa mengantri panjang dan juga uang elektronik DANA ini banyak *cashback* dan juga promo yang mereka selenggarakan untuk pengguna nya

sehingga menguntungkan bagi dirinya, yang mana salah satu bentuk promo yang mereka selenggarakan adalah promo potongan harga untuk makan di KFC yang membayar menggunakan uang elektronik DANA. Selain itu AKY menjelaskan banyak manfaat yang di dapatkan ketika bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA salah satunya mengurangi uang yang beredar di masyarakat.

AKY mengatakan mengetahui uang elektronik merek lain selain DANA. Sampai saat ini AKY lumayan sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA dan mengenai kekurangan atau hal apa yang perlu di tingkatkan mengenai uang elektronik DANA ini AKY menjelaskan tidak ada karena dengan sistem aplikasi yang ada sudah cukup membantu nya. (Akramiy, 2020)

12. Responden 12

M. Farhan Amar atau bisa di sebut dengan MFA menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektroni DANA. Bahkan ia sudah menggunakan uang elektroni DANA ini sekitar kurang lebih 3 tahun yang lalu yang mana pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari seorang teman nya yang juga menggunakan uang elektronik merek DANA ini.

MFA menggunakan aplikasi DANA ini untuk kegiatan transaksi pembayaran salah satunya adalah untuk pembayaran tiket bioskop di aplikasi DANA, karena aplikasi DANA ini bekerjasama dengan perusahaan TIX.ID yaitu situs penyedia tiket *online* untuk menonton bioskop semenjek ada aplikasi DANA MFA menjelaskan ia tidak perlu lagi mengantri panjang untuk membeli tiket karena semuanya bisa ia lakukan dengan menggunakan *smartphone* nya saja. Selain itu alasan ia menggunakan uang elektronik DANA ini yaitu di kerenakan

banyak nya fasilitas yang di miliki aplikasi DANA dan promo-promo yang sering di lakukan sehingga ini merupakan daya tarik tersendiri bagi pelanggan agar tetep menggunakan uang elektronik di aplikasi DANA. Dan MFA juga menjelaskan mengenai transaksi nya di aplikasi DANA ini sangat mudah, cepat serta efisien. Bahkan ketika kita ingin mengisi saldo sangat mudah cukup untuk pergi ke gerai alfamart atau indomaret maka pengisian saldo untuk uang elektronik sudah bisa di lakukan hingga sejauh ini ia sudah sangat sering sekali bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini.

MFA mengakui bahwa ia juga memiliki uang elektronik merek lain selain DANA yaitu uang elektronik OVO yang ia instal di *smartphone* nya. Mengenai kekurangan atau apa yang harus di tingkatkan di dalam aplikasi DANA ini adalah mengenai minimal isi ulang saldo yang hanya bisa 50 ribu, seharusnya menurut MFA bisa lebih di kurangi lagi misal nya saja minimal pengisian untuk saldo 20 ribu. (Amar, 2020)

13. Responden 13

Lubna Hariroh atau bisa di sebut LH menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik merek DANA dan ia mengatakan bahwa ia sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar satu setengah tahun berjalan, LH pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari iklan sosial media sebut saja instagram.

Alasan LH tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini adalah di karenakan saat awal LH mengenal aplikasi DANA banyak diskon yang mereka selenggarakan untuk berbelanja *online* maupun *offline* di berbagai kedai atau

merchant tertentu yang bekerjasama dengan DANA sebut saja seperti KFC yang kerap mengadakan diskon atau potongan harga pajak bagi pelanggannya yang khusus membayar non tunai menggunakan aplikasi tertentu. Selain itu latar belakang ia menggunakan uang elektronik DANA ini adalah untuk hiburan menonton bioskop agar memudahkan LH untuk memesan tiket bioskop di aplikasi DANA sehingga LH tidak mengantri panjang dan keuntungannya yaitu ia mendapatkan diskon atau potongan harga dari memesan tiket melalui DANA. Dan sampai sejauh ini LH sudah sangat sering bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini karena menurutnya bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini cukup mudah dan tidak seribet yang dibayangkan olehnya sebelum LH memutuskan untuk menggunakan aplikasi DANA.

LH mengakui bahwa ia memiliki uang elektronik merek lain selain DANA yaitu Shopeepay, ia menggunakan uang elektronik dari Shopeepay ini untuk berbelanja kebutuhannya seperti pakaian, sepatu, kerudung dan sebagainya untuk kegiatan sehari-hari juga untuk keperluan saat kuliahnya. Kekurangan atau hal apa saja yang perlu ditingkatkan dari aplikasi DANA ini menurut LH jangan ada minimum penarikan uang tunai karena ia sempat mengeluh di karenakan batas minimum uang tunai yang dimilikinya tidak sampai ketentuan sehingga ia tidak bisa tarik tunai melalui aplikasi DANA ini jadi ia mengharapkan kedepannya agar lebih dipermudah lagi khususnya bagi pengguna DANA ini. (Hariroh, 2020)

14. Responden 14

Syahrin Ramadhana atau bisa di sebut dengan SYR, ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA. Dan ia menggunakan uang elektronik DANA sudah sekitar kurang lebih satu tahun berjalan. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari iklan sosial media sebut saja seperti youtube, dan instagram. SYR tertarik dengan aplikasi DANA karena ia mengatakan bahwa ia percaya uang elektronik DANA ini nantinya akan menjadi trend baru dalam media transaksi di zaman modern saat ini dan waktu yang akan datang. Alasan lain ia memutuskan menggunakan uang elektronik DANA di karenakan menurut SYR uang elektronik DANA sudah banyak bekerja sama dengan *merchant-merchant* dan juga banyak promo-promo yang di berikan oleh uang elektronik DANA.

SYR mengatakan ia menggunakan uang elektronik DANA untuk keperluan belanja di aplikasi Bukalapak, memesan tiket di bioskop, dan juga digunakan nya untuk pembayaran listrik. Manfaat yang SYR dapatkan dalam menggunakan uang elektronik DANA adalah kemudahan dalam bertransaksi secara virtual serta memberikan vasilitas yang lebih efisien dan aman. Di bandingkan dengan uang elektronik merek lain SYR mengatakan lebih sering menggunakan uang elektronik DANA ini minimal 2 kali dalam sebulan. SYR mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA yaitu OVO yang mana ia gunakan untuk keperluan membeli pulsa saja. Kekurangan dari uang elektronik DANA menurut SYR tidak ada karena sistem yang ada bagus baik dari sistem deposit, pembayaran ataupun keamanan, mungkin yang perlu di tambah

atau di tingkatkan adalah kerja sama dengan *merchant-merchant* lain yang belum terdaftar. (Ramadhana, 2020)

15. Responden 15

Rima Wati atau bisa di sebut dengan RW mengatakan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA bahkan ia juga memakai aplikasi DANA ini, dan ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari teman satu kuliah nya yang juga sudah lebih dahulu menggunakan aplikasi DANA ini dari pada diri nya. Hingga sampai saat ini RW sudah sekitar satu setengah tahun telah menggunakan aplikasi DANA ini.

Faktor yang melatar belakangi RW memilih untuk bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini karena RW mengikuti perkembangan teknologi zaman sekarang, dan ia mengatakan bahwa RW awal nya penasaran mengenai aplikasi DANA ini hingga ia memutuskan untuk mendownload dan menggunakan aplikasi DANA. Adapun alasan lain menggunakan DANA ini RW menjelaskan dikarenakan banyak promo dan diskon yang di selenggarakan oleh pihak DANA salah satunya adalah potongan harga saat membeli tiket di bioskop yang ia gemari. Selain itu ia menjelaskan bahwa menggunakan aplikasi DANA ini ternyata cukup mudah karena hanya dengan menggunakan *smartphone* hingga proses transaksi tanpa harus membawa uang cash kata RW. Bertransaksi menggunakan aplikasi DANA ini pun sangat simpel cukup hanya memperlihatkan kode QR di aplikasi DANA dan secara otomatis isi nominal uang di aplikasi DANA akan berkurang dengan sendiri nya sehingga transaksi ini tidak banyak

memakan waktu. Hingga sampai saat ini RW sudah bertransaksi sebanyak 10 kali transaksi.

RW mengatakan bahwa ia tidak memiliki uang elektronik merek lain selain DANA akan tetapi ia mengetahui bahwa ada beberapa merek lain yang beredar di masyarakat sebut saja seperti OVO, Gopay, dan lain-lain. Sistem apa saja yang perlu di tingkatkan mengenai aplikasi DANA ini RW mengatakan lebih di tingkatkan lagi mengenai promonya karena ini merupakan daya tarik tersendiri bagi pengguna untuk terus bertransaksi menggunakan uang elektronik pada aplikasi DANA ini. (Wati, 2020)

16. Responden 16

Khairul Habibi atau bisa di sebut dengan KH ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik DANA ini mulai dari kuliah semester 3 sampai saat ini. KH menjelaskan bahwa ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini dikarenakan mudah, simpel, dan cepat prosesnya juga KH mengatakan ia menggunakan uang elektronik DANA untuk kegiatan transaksi pembelian yang mana uang elektronik DANA saat ini juga bekerja sama dengan salah satu *ecommerce* yaitu bukalapak dimana ini tentunya sangat memudahkan dirinya ketika ingin melakukan transaksi pembayaran dengan melalui uang elektronik DANA. Selain itu KH mengatakan bahwa ia menggunakan uang elektronik DANA ini untuk memudahkan dirinya dalam menerima gaji *online* dari dollar menjadi rupiah dan hanya dapat di transfer melalui bank lokal. KH juga

mengatakan bahwa pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari sosial media sebut saja youtube.

KH juga mengaku bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti LinkAja karena KH termasuk pengguna setia nya kartu Telkomsel maka ia menggunakan uang elektronik LinkAja ini untuk mengisi kuota untuk *smartphone* nya. Dan sejauh ini KH mengatakan lumayan sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA yang mana dalam satu minggu kemungkinan ada ia bertransaksi untuk pembayaran atau penerimaan dan juga untuk belanja *online*. Mengenai kekurangan uang elektronik DANA ini kata KH tidak ada karena aplikasi yang ada sudah cukup bagus dan saranya bisa di tambah fitur-fitur menarik lain nya untuk menarik pelanggan atau *costumer*. (Habibi, 2020)

17. Responden 17

Muhammad Hafiz Anshari atau bisa di sebut dengan MHA ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui dan juga ia menggunakan uang elektronik DANA, ia baru menggunakan DANA ini sekitar kurang lebih 3 bulan yang lalu. MHA pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari salah satu keluarga nya yang memang sudah terlebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA.

Faktor MHA tertarik menggunakan DANA di karenakan kemudahannya dalam bertransaksi serta banyak promo potongan harga dalam melakukan transaksi menggunakan DANA, ia bertransaksi menggunakan DANA ini untuk pembaayaan listrik dan pdam, selain itu ia juga menggunakan DANA ini untuk

pembayaran WIFI Indihome yang ada di rumah nya. MHA menjelaskan kepada saya latar belakang ia menggunakan uang elektronik DANA ini di karena kan rumah nya yang jauh dari ATM serta ia tidak memiliki internet banking, jadi untuk mempermudah nya melakukan transaksi tanpa harus pergi ke ATM yaitu dengan menggunakan uang elektronik DANA ini yang sangat mudah dan bisa di akses melalui *smartphone* nya saja.

Sejauh ini MHA sudah melakukan transaksi sebanyak tiga kali yang mana transaksi nya banyak di gunakan untuk pembayaran tagihan dirumah nya yaitu listrik, pdam, dan bayar Wifi Indihome. MHA juga menjelaskan kepada saya bahwa ia memiliki uang elektronik lain selain DANA yaitu Gopay yang mana uang elektronik Gopay ini di gunakan nya untuk bertransaksi saat memesan gojek atau pun memesan makanan di Gofood. Dan untuk perihal yang perlu di tingkatkan dari sistem DANA ini menurut MHA berharap DANA bisa lebih cepat lagi dalam melakukan konfirmasi pembayaran yang telah di lakukan karena menurutnya DANA bisa di bilang untuk sistem konfirmasi masih terlalu lama di bandingkan dengan aplikasi lainnya. (Anshari, 2020)

18. Responden 18

Muhammad Zairi atau bisa di sebut dengan MZ ia mengatakan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia baru saja menggunakan uang elektronik DANA kurang lebih 3 bulan berlalu. Ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA dari teman nya yang jauh lebih dahulu sudah menggunakan DANA dari pada dirinya. Faktor yang melatar belakangi MZ menggunakan uang elektronik DANA ini karena bisnis yang sedang di jalan kan

nya yaitu bisnis pulsa dan kuota, karena di aplikasi DANA ini tersedia fitur untuk pengisian saldo pulsa dan kuota jadi MZ menggunakan DANA ini sebagai peluang bisnis untuk dirinya sendiri. Yang mana ketika ia mengisi saldo DANA untuk pulsa maka saldo itu bisa di gunakan bahkan di jual kembali kepada orang lain. Selain itu faktor lain MZ menggunakan uang elektronik DANA ini karena mudah di dalam pemakaiannya dan juga dalam mengisi saldo nya di mana sistem dalam DANA ini sangat aman dalam penggunaannya.

Dan sejauh ini MZ sudah lumayan sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA yaitu sebanyak kurang lebih dua belas kali transaksi yang mana proses nya sangat mudah langsung saja dipilih menu isi saldo, pilih transaksi, isi nomor tujuan atau rekening, maka setelah selesai beberapa saat kemudian pemberitahuan transaksi akan ada dan muncul. Mengenai apakah MZ memiliki uang elektronik lain selain uang elektronik DANA ia mengatakan tidak memiliki nya lagi ia hanya menggunakan uang elektronik DANA saja. Kekurangan dari aplikasi DANA ini menurut MZ adalah refund apabila kesalahan dalam nomor rekening atau nomor telepon lebih baik banyak pilihan untuk bertransaksi. (Zairi, 2020)

19. Responden 19

Said Abdillah Sahab atau bisa di sebut dengan SAS menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA, dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar kurang lebih satu tahun berlalu. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari aplikasi TIX ID saat SAS ingin membeli tiket di bioskop yang ada di aplikasi TIX.ID. Alasan SAS menggunakan

uang elektronik DANA karena di aplikasi DANA ini banyak di selenggarakan promo *cashback* dan juga gratis transfer dan tarik tunai 10x dalam sebulan sehingga hal ini menguntungkan bagi SAS dalam hal waktu karena jika ia ingin melakukan transaksi tidak perlu lagi pergi keluar untuk mencari atm saat ingin melakukan transaksi karena ia sudah bisa melakukan di rumah cukup dengan *smartphone* nya saja. Selain itu ia menggunakan uang elektronik DANA ini untuk melakukan transaksi pembayaran listrik dan juga pdam yang ada di kos nya selain itu SAS juga sering melakukan transaksi untuk pembelian pulsa dan voucher game yang di sediakan oleh aplikasi DANA, selain itu bertransaksi menggunakan aplikasi DANA menurut nya sangat mudah dan juga cukup aman sehingga ia tidak ragu untuk melakukan transaksi melalui aplikasi DANA ini.

SAS mengatakan bahwa ia sudah sangat sering melakukan transaksi melalui uang elektronik DANA ini hingga tak terhitung lagi sudah berapa kali ia melakukan transaksi dengan aplikasi ini. Saat di tanya apakah SAS mempunyai uang elektronik lain selain DANA, ia mengaku bahwa ia mempunyai uang elektronik lain selain DANA, SAS memiliki uang elektronik merek OVO dan Gopay yang juga ia gunakan untuk berbagai transaksi lain nya untuk menunjang pemenuhan kebutuhan di dalam berbagai transksinya dalam kehidupan sehari-hari. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA ini SAS menjelaskan bahwa ia merasa sudah cukup membantu ia dengan fitur-fitur yang di berikan oleh aplikasi DANA sehingga baginya tidak ada kekurangan dalam aplikasi DANA ini. (Sahab, 2020)

20. Responden 20

Muhammad Rifani atau bisa di sebut dengan MR, ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui dan menggunakan uang elektronik DANA. MR mengatakan bahwa ia menggunakan DANA baru sekitar dua bulan yang lalu. MR pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari internet, hasil *searching* google, dan iklan di instagram dan juga youtube miliknya. Alasan MR menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan kemudahan dalam bertransaksi dan banyak promo menarik yang di selenggarakan pihak DANA guna menarik minat para pelanggannya, diantaranya adalah promo harga makanan, diskon fashion baik untuk fashion pria atau wanita, dan sebagainya selain itu juga MR menjelaskan bahwa di DANA ini ketika ia ingin mengirim atau mau mentransfer uang dari bank maka di DANA tidak ada biaya admin atau pemotongan saldo di akunnya dalam artian ketika ia ingin melakukan transfer menggunakan DANA adalah gratis selain itu MR tidak perlu lagi bolak balik ke atm jika mau mentransfer uang cukup hanya menggunakan aplikasi DANA yang ada di *smartphone* nya tentu saja ini sangat mempermudahnya karena MR hanya perlu scan *barcode* yang ada di aplikasi DANA menggunakan *smarphone* nya.

MR mengatakan bahwa ia memiliki uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO, Gopay, Brizzi dan Link aja yang mana transaksi nya di perlukan sesuai kebutuhan MR misalnya saja Gopay yang ia gunakan untuk memakai gojek dan Link Aja yang ia gunakan untuk mengisi pulsa dan saldo kuota *smartphone* nya. Mengenai sistem apa saja yang perlu di tingkat kan tentang aplikasi DANA menurut MR dari segi keamanannya karena ia pernah

membaca artikel yang mana di tuliskan DANA rentan akan keamanan privasi pengguna, selepas betul atau tidak artikel itu tapi menurut MR setidaknya harapan ia agar sistem keamanan DANA di tingkatkan.

21. Responden 21

Ahmad Ari Yanur atau bisa di sebut dengan AAY menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini sudah lumayan lama yaitu sekitar awal tahun 2018. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari seorang teman nya yang juga sudah lebih dulu dari AAY menggunakan uang elektronik DANA ini. Alasan AAY menggunakan uang elektronik ini di karenakan menghemat waktu dirinya dalam berbagai kegiatan transaksi karena menurut AAY menggunakan uang elektronik DANA ini cukup mudah bagi nya dan lebih efisien dalam hal waktu. Selain itu alasan lain AAY tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan dalam aplikasi DANA ini banyak penawaran diskon yang sering mereka selenggarakan di dalam aplikasi DANA ini sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi penggunaan DANA terutama yang memang suka dengan promo diskon ini.

AAY menjelaskan bahwa ia menggunakan uang elektronik DANA ini untuk transaksi pembelian atau pembayaran tiket bioskop yang ia pesan melalui aplikasi TIX.ID karena TIX.ID ini bekerjasama dengan DANA sehingga ketika konsumen nya ingin menonton film di bioskop dan memesan tiket melalui TIX.ID maka secara langsung pihak TIX.ID mengarahkan untuk pembayaran selanjutnya melalui aplikasi DANA ini. Dan sampai sejauh ini ia sudah beberapa kali bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA dan ia pun menjelaskan

kemudahan yang ia dapat adalah ia tidak perlu mengantri panjang lagi ketika ia ingin memesan atau membeli tiket di bioskop karena secara tidak langsung ia sudah bisa melakukan transaksi melalui *smartphone* nya saja dan cukup hanya di rumah saja tidak perlu datang ke tempat lain.

AAY menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO, tetapi ia mengatakan hanya menggunakan uang elektronik DANA saja yang ada di *smartphone* nya. Dan mengenai kekurangan dari aplikasi DANA AAY menjelaskan bahwa ia sudah merasa cukup puas dengan sistem pelayanan yang di tawarkan oleh pihak DANA akan tetapi AAY menyarankan untuk menambah lebih banyak lagi promo diskon yang di selenggarakan oleh pihak DANA. (Yanur, 2020)

22. Responden 22

Nur Hayatun Nufus atau bisa di sebut dengan NHN menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA sudah 2 tahun berjalan. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini adalah melalui aplikasi TIX.ID. Alasan NHN menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan banyak diskon dan promo yang sering di selenggarakan oleh pihak DANA salah satunya promo untuk pembelian makanan dan juga diskon untuk pembelian tiket bioskop. NHN menjelaskan kepada saya bahwa ia menggunakan uang elektronik DANA ini untuk kegiatan transaksi pembelian tiket, pembayaran makan di KFC, dan kadang ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini untuk belanja ke Ramayana karena ada promo khusus bagi pengguna DANA jika membayar menggunakan uang elektronik di

Ramayana salah satu nya dapat diskon potongan harga untuk pembelian pakaian. Selain itu NHN menggunakan uang elektronik DANA ini untuk pembelian pulsa dan kuota untuk *smartphone* nya sendiri, karena aplikasi DANA menyediakan tempat untuk pembelian pulsa, pengisian token listrik dan juga pembayaran tagihan pdam, tetapi NHN menjelaskan bahwa ia hanya sering menggunakan untuk pembelian pulsa dan saldo kuota saja tidak untuk pengisian listrik ataupun pembayaran pdam.

Dan sampai sejauh ini NHN sudah sangat sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini, ia menjelaskan proses transaksi menggunakan uang elektronik cukup mudah dimana ia tinggal *scan barcode* yang ada di aplikasi DANA atau bisa juga dengan memasukan *password* aplikasi DANA yang sudah di buat maka secara otomatis saldo yang ada di aplikasi DANA akan terpotong sesuai dengan jumlah transaksi yang akan di bayar oleh pengguna. NHN menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja *shopeePay* ia menggunakan uang elektronik ini untuk keperluan belanja *online* di shopee. Kekurangan dari aplikasi DANA ini menurut NHN adalah kurang banyak nya relasi atau mitra kerja yang di lakukan oleh pihak DANA terutama untuk wilayah Banjarmasin, dan NHN juga mengharapkan jika pihak DANA lebih sering lagi untuk melakukan promo paling tidak 1 bulan sekali kata NHN. (Nufus, 2020)

23. Responden 23

M. Doby Julsaltian atau bisa di sebut dengan MDJ menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA. Ia menjelaskan bahwa

MDJ menggunakan uang elektronik DANA ini sejak semester 4 di bangku kuliah dan baru mulai aktif menggunakan uang elektronik DANA ini sejak semester 6 atau sekitar 1 tahun yang lalu. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari teman satu lokal nya di perkuliahan yang juga sudah lebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA di bandingkan dirinya.

Alasan MDJ tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karena kan banyak diskon yang di dapatkan kan sehingga lebih menguntungkan untuk nya, terutama saat ia ingin mentransfer uang melalui aplikasi DANA ini ia tidak mendapatkan potongan atau pun biaya admin karena mentransfer melalui uang elektronik DANA ini gratis. Selain itu ia juga lebih di mudahkan karena ia tidak perlu pergi keluar atau ke atm lagi hanya untuk melalukan transaksi karena ia sudah bisa melakukan transaksi nya melalui *smartphone* nya saja. Dan proses bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA bagi MDJ cukup mudah tidak terlalu ribet cukup *scan barcode* yang ada di aplikasi maka ia sudah bisa melakukan transkasi tanpa harus membawa dompet dan uang ke mana-mana. Sampai sejauh ini ia cukup sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini.

MDJ menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti LinkAja dan Gopay. Dan mengenai sistem apa yang perlu di tingkatkan dari aplikasi DANA ini menurut MDJ adalah percepat proses *upgrade* identitas diri menjadi DANA premium karena menurut MDJ proses yang satu ini memerlukan waktu yang lumayan lama. (Julsaltian, 2020)

24. Responden 24

Andi Syamsuddin atau bisa di sebut dengan ANS, ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sudah 1 tahun berlalu. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik ini dari Playstore yang ada di *smartphone* milik nya. Alasan ANS menggunakan uang elektronik DANA ini di karena mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi serta manfaat yang ia dapat adalah ia tidak perlu lagi repot-repot membawa dompet dan uang kemana-mana karena saat ia melakukan transaksi sudah bisa ia lakukan di rumah melalui *smartphone* nya saja. Selain itu faktor lain ANS menggunakan uang elektronik DANA ini karena ia sering belanja *online* dan mengharuskan ia membayar nya menggunakan uang elektronik, tidak bisa memabayar secara cash karena faktor ini lah sehingga ANS memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA.

Sejauh ini ANS menjelaskan lumayan sering ia bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini karena menurut nya sangat membantu nya di dalam kehidupan sehari-hari. ANS juga mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA, ANS mengatakan tidak ada, ia sudah merasa cukup dengan sistem yang di tawar kan oleh pihak DANA kepada konsumen nya. (Syamsuddin, 2020)

25. Responden 25

Aidil Amin atau bisa di sebut dengan ADA mengatakan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia sudah menggunakan uang elektronik DANA sekitar 1 tahun lebih. Pertama kali ia mengetahui uang

elektronik DANA ini dari aplikasi bukalapak. Alasan ADA menggunakan uang elektronik DANA ini untuk menyelesaikan pembayara saat ia bertransaksi di aplikasi bukalapak, ia memerlukan akun DANA ini untuk pembayaran transaksi yang sedang ia lakukan karena komunitas dari buka lapak ini hampir semua memakai uang elektronik DANA. Selain itu faktor lain yang membuat ia menggunakan uang elektronik DANA ini karena kemudahan bertransaksi tanpa biaya tambahan selain itu ia bisa transaksi langsung ke bank atau bisa melakukan transfer lewat uang elektronik DANA tanpa potongan biaya admin serta tidak perlu pergi jauh-jauh ke luar rumah.

Sejauh ini ia sudah sering menggunakan uang elektronik DANA untuk melakukan transaksi, hampir setiap bulan bahkan setiap minggu ADA melakukan transaksi menggunakan uang elektronik DANA karena menurutnya bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini memudahkan dirinya di dalam kegiatan sehari-hari. ADA juga mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA. Dan mengenai sistem yang perlu di tingkat kan lagi dari aplikasi DANA menurut ADA adalah dari segi keamanan sistem nya untuk lebih meyakinkan konsumen nya dan juga penggunaan dengan apk *online* lainnya lebih di perbanyak lagi seperti mitra kerja bersama gojek, grab, dan lain-lain. (Amin, 2020)

26. Responden 26

Cakra Husam Abdillah Fahmi atau bisa juga di sebut dengan CH ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui dan juga memakai uang elektronik DANA. CH mengatakan bahwa ia menggunakan uang elektronik DANA pada

awal tahun 2018 dan sampai sekarang CH masih menggunakan uang elektronik DANA ini. CH menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari iklan di televisi, beberapa minggu DANA di luncurkan ia mulai memakai uang elektronik DANA ini. Adapun alasan ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan faktor lingkungan di sekitar kehidupannya, CH menjelaskan bahwa ia tinggal di Jakarta sebut saja Jabodetabek, karena faktor lingkungan di sekelilingnya memang sudah sangat maju dan mereka saat bertransaksi hampir tidak menggunakan uang tunai lagi melainkan sudah beralih memakai uang elektronik sebut saja seperti alat transportasi umum busway, gerbang tol, dan bahkan merambah ke transaksi makanan, jadi tidak heran lagi baginya untuk bertransaksi menggunakan uang elektronik ini salah satunya DANA. Ia pun menjelaskan bahwa menggunakan uang elektronik DANA ini sangat simpel dan memudahkan ia dalam melakukan transaksi di kehidupan sehari-hari, selain itu faktor lain yang membuat ia menyukai uang elektronik DANA ini di karena kan banyak *cashback* yang sering ia dapatkan.

CH menjelaskan bahwa ia sangat sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini karena mempermudah ia dalam berkegiatan di dalam kehidupan sehari-hari. CH mengakui bahwa ia memiliki uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO dan Gopay yang juga ia gunakan untuk berbagai kegiatan transaksi. Adapun sistem yang perlu di tingkatkan di aplikasi DANA menurut CH adalah kecepatan dalam melakukan transaksi, terkadang ada beberapa transaksi yang agak lumayan lama di verifikasi oleh pihak DANA. (Fahmi, 2020)

27. Responden 27

Faisal Ramadhani atau bisa di sebut dengan FR ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui dan juga menggunakan uang elektronik DANA. FR sudah 1 tahun menggunakan uang elektronik DANA, pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA dari social media dan juga komunitas yang ada di lingkungan nya yang memang sama-sama menggunakan uang elektronik DANA. Alasan ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA karena transaksi nya yang cukup mudah dan cepat serta efisien dalam hal waktu.

Faktor lain yang membuat ia memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA karena FR memiliki beberapa akun jualan yang ada di situs bukalapak, dan bukalapak ini bekerja sama dengan aplikasi DANA maka ia menggunakan uang elektronik DANA ini untuk memudahkan dirinya dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi di dalam bisnis yang di sedang di garap nya ini. Selain itu pula FR menjelaskan kepada saya banyak manfaat yang ia dapatkan ketika ia menggunakan uang elektronik DANA ini salah satunya adalah memberikan kemudahan bagi dirinya dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa harus membawa uang tunai kemana-mana karena ia sudah dapat melakukan transaksi cukup dengan menggunakan *smartphone* milik nya saja. Dan FR menambah kan bahwa di aplikasi DANA ini ia sering mendapat banyak diskon dan promo contoh nya saja promo untuk pembelian tiket di bioskop kata FR.

Samapai sekarang FR mengatakan bahwa ia sudah sangat sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA terlebih ketika ia menerima pesanan atau orderan saat pelanggan nya belanja di akun bukalapak nya karena

saat itu pula ia menggunakan uang elektronik DANA. FR mengatakan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO, Gopay dan LinkAja.

Dan sistem yang perlu di tingkatkan mengenai uang elektronik DANA ini FR mengatakan dari sistem keamanan nya dalam bertransaksi untuk para user nya, yang mana menurut FR *customer servise* nya kurang membantu dalam pemecahan masalah dan juga FR mengatakan untuk penggantian nomor *handphone* user yang sangat beresiko tinggi karena mengakibatkan kehilangan saldo di aplikasi DANA user, di karena kan kode otp di kirim ke nomor yang lama padahal sudah di lakukan penggantian nomor *handphone*, mungkin masukan nya dalam hal semacam ini bisa lebih di tingkat kan dan di permudah lagi untuk user. (Ramadhani, 2020)

28. Responden 28

Muhammad Abdi Rahim atau bisa di sebut dengan MAR, ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini untuk bertransaksi non-tunai. MAR pertama kali mengetahui uang elektronik DANA dari iklan di sosial media dan juga dari salah satu teman nya yang sudah terlebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA ini di bandingkan dengan diri nya, MAR sudah menggunakan uang elektronik DANA sudah sekitar 2 tahun.

Ada beberapa faktor yang membuat MAR menggunakan uang elektronik DANA ini di antara nya yaitu lantaran aplikasi berbayar yang ia pakai di *smartphone* nya menggunakan DANA sebagai media pembayaran sebut saja

seperti aplikasi Vidio dan Tix.Id sehingga membuat ia harus menggunakan uang elektronik DANA juga untuk melakukan transaksi. Sedangkan sebelumnya ia menggunakan uang elektronik lain sekedar hanya untuk berjualan pulsa dan bayar beberapa tagihan karena ia tak mau susah lantaran terlalu banyak mengelola akun maka MAR memutuskan hanya menggunakan uang elektronik DANA saja untuk melakukan semua transaksi dalam satu aplikasi yaitu DANA.

Selain itu faktor lain yang membuat MAR menggunakan uang elektronik DANA ini karena di aplikasi DANA banyak voucher gratis yang memungkinkan MAR mendapatkan diskon pada transaksi berikutnya. Selain itu MAR menjelaskan kepada saya ketika ia ingin beralih akun menjadi akun premium yang bisa ia dapatkan secara gratis yang dapat memungkinkan MAR untuk menyimpan saldo lebih besar lagi. Selain itu MAR memanfaatkan uang elektronik DANA untuk memakai uang yang ada di rekening, apabila dalam keadaan limit dan ia tidak dapat menarik uang di rekening nya maka MAR akan mentransfer untuk mengisi saldo DANA sehingga ia tidak perlu pergi keluar atau pun mengantri untuk melakukan pembayaran dan transaksi tertentu, sehingga tidak memakan banyak waktu kata MAR.

Dan hingga sejauh ini MAR mengatakan ia sudah sangat sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA yang ia gunakan untuk berjualan pulsa, untuk membayar langganan bulanan sebut saja seperti listrik dan pdam, untuk pembayaran fasilitas hiburan seperti tiket bioskop ini tentunya sangat memudahkan MAR dalam hal bertransaksi karena ia cukup hanya melakukannya di *smartphone* nya saja tanpa harus keluar rumah. MAR juga

mengetahui uang elektronik lain seperti OVO dan BebasBayar, tapi untuk saat ini ia hanya menggunakan uang elektronik DANA saja yang ada di *smartphone* nya. Kekurangan dari uang elektronik DANA menurut MAR tidak ada karena bagi nya ini sudah cukup. Dan untuk kedepan nya MAR mengharap kan pihak DANA menyediakan ATM bersama karena untuk saat ini aplikasi DANA hanya bermitra dengan beberapa bank tertentu saja sehingga tidak semua bank dapat bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA. (Rahim, 2020)

29. Responden 29

Muhammad Rasyid Ridha atau bisa di sebut denga MRR menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini. MRR mengatakan bahwa pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA dari aplikasi TIX.ID. MRR menjelaskan kepada saya latar belakang ia menggunakan uang elektronik DANA ini di karena kan kebiasaan dirinya yang sering nonton biskop sehingga untuk pembelian tiket nya ketika ia memesan melalui aplikasi TIX.ID maka pembayaran nya harus melalui uang elektronik DANA ini, jadi ketika ia mau memesan tiket ia harus memiliki uang elektronik DANA. Selain itu harga tiket yang ada di aplikasi TIX.ID lebih murah di bandingkan dengan harga ketika ia membeli tiket di tempat jelas MRR.

Adapun alasan lain ia menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan MRR sedang menjalankan bisnis berjualan pulsa dan kuota jadi ia membeli voucher nya melalui aplikasi DANA ini yang memang menyediakan untuk pembelian pulsa dan kuota bagi pengguna nya,. Selain itu ia menggunakan

uang elektronik DANA ini untuk top up diamond game Mobile Legend dan ini juga di jadikan MRR sebagai peluang bisnis untuk nya karena teman-teman sesama game nya membeli top up diamond Mobile Legend kepada dirinya.

Lebih lanjut MRR menjelaskan mengapa ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan dahulu DANA sering memberikan voucher gratis dan diskon kepada penggunanya untuk beberapa transaksi seperti transaksi membeli tiket bioskop, potongan harga untuk makan di outlet tertentu seperti KFC yang menggunakan pembayaran uang elektronik DANA, diskon pembayaran pulsa dan data, voucher potongan game, diskon pembayaran tagihan bpjs, listrik, dan pdam dan semua ini merupakan keuntungan yang ia dapatkan saat ia bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA.

Hingga sampai saat ini MRR sudah menggunakan uang elektronik DANA sekitar 2 tahun dan sudah banyak transaksi yang ia lakukan melalui uang elektronik DANA. MRR menjelaskan waktu awal-awal ia hampir setiap hari menggunakan uang elektronik DANA namun seiring berjalannya waktu dan sekarang mulai berkurang bisa di katakan 3 hari sekali ia bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA. MRR mengaku bahwa ia juga memiliki uang elektronik lain selain DANA sebut saja aplikasi LinkAja. Kekurangan dari uang elektronik DANA menurut MRR adalah dari segi ketersediaan saldo pulsa, terkadang masyarakat kalangan menengah ke bawah membeli pulsa dengan nominal 5 ribu dan aplikasi DANA ini hanya menyediakan beberapa kartu yang memulai pembelian dari nominal 5 ribu, terkadang ada beberapa kartu yang memulai pembelian dari nominal 10 ribu, 15 ribu, bahkan 20 ribu. Ini juga yang

membuat uang elektronik DANA tidak bisa di gunakan di semua kalangan. Sarannya MRR menjelaskan kepada pihak DANA mulai lah penjualan seperti pulsa khusus nya dari nominal rendah seperti 5 ribu, karena di aplikasi lain bahkan ada yang lebih rendah dari pada itu dan sebagai tambahan lebih banyak lah menyediakan voucher, diskon ataupun potongan harga guna untuk menarik minat para pembeli dan juga pengguna DANA itu sendiri. (Ridha, 2020)

30. Responden 30

M. Rais Nasruddin atau bisa di sebut dengan MRN ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA. MRN menjelaskan pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA dari iklan yang ada di youtube dan ia menggunakan uang elektronik DANA baru sekitar 3 bulanan berjalan. Alasan ia menggunakan uang elektronik DANA di karenakan transaksi nya mudah, praktis, dan bisa ia lakukan kapan saja selama memiliki saldo DANA. Selain itu ia menggunakan uang elektronik DANA untuk membayar tagihan listrik, pdam yang ada di kos nya sehingga ketika bertransaksi ia tidak harus pergi ke pln atau pun ke tempat pdam untuk membayarnya. Selain itu bertransaksi menggunakan DANA sangat mempermudah MRN dalam kehidupan sehari-hari bahkan di bandingkan dengan uang elektronik lain, MRN lebih sering menggunakan uang elektronik DANA dalam bertransaksi.

MRN mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti LinkAja ia juga menggunakan uang elektronik ini untuk membeli paket data internet atau kuota untuk *smartphone* nya. Mengenai sistem

apa yang perlu di tingkat kan dari uang elektronik DANA ini menurut MRN adalah penambahan mengenai fitur untuk pemesanan tiket transportasi umum sebut saja seperti pemesanan tiket pesawat, tiket kereta api, dan tiket pemesanan hotel karena selama ini DANA hanya menyediakan tiket untuk menonton film di bioskop saja, alangkah lebih baik nya jika pihak DANA menambah beberapa fitur lagi untuk pengguna nya yang suka atau sering jalan-jalan dan traveling jelas MRN. (Nasruddin, 2020)

31. Responden 30

Nor Yulia Syifa atau bisa di sebut dengan NYS menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA sudah sekitar kurang lebih 1 tahun berlalu. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari keluarga nya yang juga menggunakan uang elektronik DANA ini. Alasan NYS menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan transaksi nya cukup mudah dan tidak sulit untuk di lakukan yang mana ia hanya cukup menggunakan *smartphone* nya saja ia sudah bisa melakukan berbagai transaksi sehingga tidak perlu keluar rumah lagi jelas NYS.

NYS mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja OVO, akan tetapi ia hanya sekedar mengetahui nya saja dan tidak menggunakan uang elektronik tersebut karena ia hanya mempunyai uang elektronik DANA saja di *smartphone* nya. NYS bertransaksi menggunakan DANA untuk pembelian pulsa dan paket kuota internet setiap 1 bulan sekali ia hanya menggunakan transaksi untuk itu saja selebih nya ia tidak menggunakan transaksi untuk kegiatan yang lain. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA NYS

menyarankan untuk lebih di tingkatkan lagi sistem kemanan nya sehingga benar-benar dapat menyakinkan pengguna nya agar merasa aman bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini jelas NYS. (Syifa, 2020)

32. Responden 32

Tungki Susanti atau bisa di sebut dengan TS menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini. TS menjelaskan bahwa ia sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar 6 bulan yang lalu, pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari seorang teman nya yang juga jauh lebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA ini.

Alasan ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini di karena kan mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi dan biaya administrasi yang di kenakan oleh pihak DANA sesuai dengan kantong mahasiswa. Selain itu ia kadang menggunakan DANA untuk kegiatan transfer uang sehingga ketika ia ingin mentransfer uang cukup melalui aplikasi DANA saja, jadi TS tidak perlu keluar pergi ke atm atau pun mengantri ke bank untuk melakukan transaksi karena sudah bisa ia lakukan di rumah dan melalui *smartphone* nya saja. TS mengatakan bahwa ia sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA karena selain transfer uang TS juga membeli keperluan lain di aplikasi DANA ini sebut saja seperti kuota internet dan pulsa ia juga menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan kegiatan transaksi nya.

TS mengatakan bahwa ia memiliki uang elektronik lain selain DANA, TS mempunyai aplikasi m-banking di *smartphone* nya. Mengenai kekurangan

DANA TS menjelaskan untuk saat ini tidak ada kritikan untuk uang elektronik DANA karena menurut nya dengan sistem yang ada sudah cukup membantu dirinya dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi di dalam kehidupan sehari-hari. (Susanti, 2020)

33. Responden 33

Wardhatul Jannah atau bisa di sebut dengan WJ menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia sudah menggunakan uang elektronik DANA sekitar 2 tahun berlalu. WJ mengatakan kepada saya bahwa ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA dari seorang teman nya yang juga menggunakan uang elektronik DANA ini jauh lebih dahulu di bandingkan dirinya.

Faktor WJ menggunakan uang elektronik DANA di karena kan banyak terdapat diskon yang di selenggara kan oleh pihak DANA salah satunya diskon untuk pembelian tiket bioskop melalui aplikasi TIX.ID selain itu alasan lain WJ memilih menggunakan uang elektronik DANA di karena kan mudah dan simpel, ketika ia ingin melakukan transaksi cukup hanya dengan *smartphone* saja tidak perlu untuk keluar rumah. Sejauh ini sudah beberapa kali WJ bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA. Menurut nya uang elektronik DANA ini cukup membantu nya untuk kegiatan transaksi dalam kehidupan sehari-hari.

WJ menjelaskan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO tetapi ia mengatakan bahwa ia hanya sekedar mengetahui saja mengenai uang elektronik OVO ini, ia tidak pernah menggunakan dan hanya menggunakan uang elektronik DANA saja. Kekurangan dari aplikasi DANA

menurut WJ mengenai biaya penangan menurut nya mungkin mengenai kegiatan transaksi atau semacam nya tidak usah ada biaya atau uang penanganan. (Jannah, 2020)

34. Responden 34

Estri Utami atau bisa di sebut dengan EU, ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA ini dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini. EU sudah menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar 2 tahun berlalu. Ia menjelaskan pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari iklan di televisi dan juga dari iklan youtube.

Alasan ia memutuskan menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan ketika EU pergi kesalah satu pusat perbelanjaan yang ada di kota Banjarmasin yang mana sistem pembayaran nya menggunakan uang elektronik DANA sehingga ia harus mempunyai uang elektronik DANA juga. Selain itu faktor lain yang menjadikan EU menggunakan uang elektronik DANA karena EU sangat riweh atau kesusahan terlalu banyak membawa uang tunai di dompet sehingga ia memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA agar dirinya lebih mudah dalam melakukan hal pembayaran tanpa harus membawa dompet dan uang tunai lagi karena bisa ia lakukan dengan menggunakan uang elektronik DANA saja karena sangat mudah dan registrasi pun cukup simpel.

Sejauh ini EU sudah sangat sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA yang mana ia akui uang elektronik DANA ini mempermudah dirinya dalam melakukan kegiatan transaksi di kehidupan sehari-hari khususnya

dalam hal pembelian pulsa dan kuota, karena EU mengatakan ia lumayan sering dalam menggunakan pulsa dan kuota. EU mengakui bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO tapi ia hanya menggunakan uang elektronik DANA saja selebih nya ia tidak ada lagi menggunakan produk uang elektronik yang lain. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA sejauh ini bagi dirinya tidak ada karena sistem atau aplikasi yang sudah ada cukup membantu dirinya dalam kegiatan transaksi di dalam kehidupan sehari-hari. (Utami, 2020)

35. Responden 35

Silvia Widyanti atau bisa di sebut dengan SW menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik DANA sejak awal tahun 2018 yang lalu atau sudah berjalan sekitar 2 tahun. Ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA dari beberapa iklan di sosial media salah satunya iklan di instagram.

Adapun alasan SW menggunakan uang elektronik DANA ini di karena kan cara menggunakan uang elektronik DANA ini sangat mudah dan juga di aplikasi DANA sering mengadakan promo-promo tertentu salah satunya promo yang sering di berikan adalah promo pembelian tiket untuk menonton film di bioskop yang mana pihak DANA ini bisa 2 kali dalam seminggu melakukan promo tiket bioskop di antaran nya adalah pada hari rabu, dan hari jum'at yang mana promo nya biasa di berikan adalah promo buy one get one untuk pembelian tiket, atau bisa juga potongan harga 20% bisa juga bebas biaya admin untuk pembelian tiket pada hari tertentu. Selain itu SW menjelaskan menggunakan uang

elektronik DANA mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi selain *chashless* juga untuk beberapa transaksi bisa dilakukan dari rumah saja.

SW menjelaskan bahwa ia juga mengetahui uang elektronik lain selain DANA, ia juga menggunakan uang elektronik lain selain DANA ini di antaranya Gopay dan LinkAja. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA sejauh ini layanan uang elektronik DANA memuaskan bagi dirinya sehingga ia rasa tidak ada yang perlu di tingkatkan untuk saat ini. (Widyanti, 2020)

36. Responden 36

Mahmudah atau bisa di sebut dengan MDH menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini sudah hampir 2 tahun berjalan. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari salah satu teman nya dan juga ada beberapa dari iklan di sosial media sebut saja instagram.

Alasan MDH tertarik untuk menggunakan uang elektronik DANA ini di antaranya adalah kemudahannya dalam hal transaksi tanpa harus pergi ke bank untuk melakukan transaksi, juga banyak *cash back* dan promo yang dilakukan oleh pihak DANA, voucher potongan harga untuk pembelian tiket biskop, dan juga mengenai kemudahan dalam melakukan pengisian pulsa dan pembayaran melalui aplikasi DANA karena cepat dan ringkas. Selain itu faktor lain yang memutuskan ia menggunakan uang elektronik DANA karena kemudahannya dalam penggunaan, aman dalam bertransaksi tidak perlu membawa uang tunai kemana-mana, prosesnya cepat dan tidak banyak memakan waktu dan yang terakhir

tampilan aplikasi menarik sehingga membuat ia tertraik untuk menggunakan uang elektronik DANA.

Sejauh ini ia lumayan sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA karena di akui nya mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi di dalam kehidupan sehari-hari. Ia juga mengakui bahwa ia memiliki uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti LinkAja yang ia gunakan untuk membeli kuota di aplikasi itu. Mengenai hal yang harus di tingkat kan dari sistem aplikasi DANA menurut MDH adalah dari segi mitra kerja salah satunya dengan beberapa bank karena sejauh ini DANA hanya menyediakan beberapa pilihan mengenai transaksi khusus nya ke bank, hanya ada beberapa bank saja yang bermitra dengan pihak DANA. MDH mengharapkan untuk lebih di perluas lagi jangkauan mitra kerja nya sehingga mempermudah pengguna bank lain juga untuk melakukan transaksi menggunakan uang elektronik DANA. (Mahmudah, 2020)

37. Responden 37

Widiya Sartika atau juga bisa di sebut dengan WS ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia baru menggunakan uang elektronik DANA ini sekitar 6 bulanan yang lalu. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari ayah nya yang jauh lebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA ini di bandingkan dirinya sendiri.

Alasan WS menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan simpel dan praktis. WS mengatakan bahwa bertransaksi di aplikasi DANA ini sebagian ada yang gratis, sebut saja seperti transaksi pengiriman atau transfer uang menggunakan aplikasi DANA, ketika WS ingin melakukan transaksi

pengiriman ke rekening bank melalui aplikasi DANA maka tidak dikenakan biaya tambahan atau potongan saldo bagi admin karena di aplikasi DANA biaya admin nya sudah gratis. Selain itu WS juga menggunakan uang elektronik DANA ini untuk kegiatan transaksi pembelian pulsa dan kuota yang mana bisa ia lakukan langsung di aplikasi DANA tanpa harus ia pergi ke *counter* ataupun *ponsel*. Dan juga untuk pembayaran token listrik dan pdam yang ada di rumah nya sendiri WS menggunakan aplikasi DANA juga untuk melakukan transaksi pembayaran sehingga semua nya terasa mudah dan hemat waktu karena semua kegiatan ini bisa WS lakukan hanya dalam satu aplikasi tanpa harus ribet keluar rumah untuk melakukan semua transaksi.

WS mengatakan hampir setiap hari ia melakukan transaksi menggunakan uang elektronik DANA ini karena kemudahan dan praktis sehingga ia memutuskan untuk bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini. Manfaat yang ia dapat pun cukup banyak salah satunya dalam hal waktu dengan menggunakan uang elektronik DANA kegiatan nya lebih efisien karena WS mengatakan dirinya merupakan seseorang yang cukup sibuk selain menjadi mahasiswi WS juga mengatakan bahwa ia ada memiliki bisnis rumah makan yang ia buka di depan rumah nya sehingga untuk beberapa kegiatan tertentu contoh nya saja ketika ingin membayar tagihan listrik dan pdam cukup memakan waktu jika ia harus pulang pergi keluar hanya untuk membayar tagihan itu saja, jadi kalau bisa di lakukan di rumah dan menggunakan *smartphone* nya saja mengapa tidak kata WS.

WS juga mengakui kepada saya bahwa ia memiliki uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO dan Gopay dan WS menggunakan keduanya. WS mengatakan bahwa ia menggunakan uang elektronik tersebut untuk kegiatan belanja ritel dan belanja online sedangkan uang elektronik DANA digunakannya untuk mentrasfer uang dan bayar beberapa tagihan untuk kebutuhannya di dalam kehidupan sehari-hari. Adapun mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA ini WS mengatakan tidak ada karena baginya sistem yang ada sudah cukup membantu dirinya dalam melakukan kegiatan sehari-hari. (Sartika, 2020)

38. Responden 38

Adiella Sesariananda atau bisa disebut dengan AS menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui tentang uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA sudah berjalan kurang lebih 1 tahun. AS mengatakan bahwa ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari teman sebayanya yang juga menggunakan uang elektronik ini jauh terlebih dahulu di bandingkan dirinya sendiri.

Alasan AS tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini karena AS sering menonton film di bioskop dan terkadang jika lagi ramai-ramainya ia harus rela panjang mengantri berjam-jam untuk pembelian tiket film yang hendak ditontonnya. Namun semenjak ada aplikasi TIX.ID yaitu suatu situs atau tempat bagi para pecinta film bioskop dimana mereka untuk memesan tiketnya bisa secara online. Di dalam TIX.ID ini AS menjelaskan ketika ia ingin menonton bioskop dan ingin mendapatkan potongan atau diskon dalam pembelian tiket maka ia

harus menggunakan aplikasi DANA atau uang elektronik DANA dalam melakukan transaksinya sehingga dari sini lah ia mengaku mulai tertarik menggunakan uang elektronik DANA.

Selain itu manfaat yang ia dapat menggunakan uang elektronik DANA ini yaitu banyak kemudahan dalam melakukan transaksi dan juga ada *cashback* yang ia dapat kan ketika ia bertransaksi barang atau produk di outlet tertentu sebut saja seperti TIX.ID dan kadang bisa juga di KFC jelas AS. Sejauh ini ia sudah sangat sering melakukan transaksi di aplikasi DANA, ketika ada diskon mingguan ia bisa bertransaksi 1 minggu sekali tetapi jika tidak ada promo maka ia juga menggunakan DANA untuk transaksi yang lainnya sebut saja seperti pembelian pulsa dan kuota internet untuk *smartphone* nya. AS mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja seperti OVO, AS menggunakan uang elektronik OVO ini untuk melakukan transaksi pembelian suatu aplikasi. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA, AS mengatakan bahwa sistem *cashback* yang ada di aplikasi DANA bisa kah lebih di perjelas lagi agar konsumen yang lain bisa lebih paham dan mengerti dalam hal penggunaannya. (Sesariananda, 2020)

39. Responden 39

A Rizqi Mubarak. A atau bisa disebut dengan ARM, menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga menggunakan uang elektronik DANA ini sudah sekitar kurang lebih satu tahun. Pertama kali ia mengetahui uang elektronik DANA ini dari aplikasi TIX.ID untuk membeli tiket nonton di bioskop yang mana pembayarannya bisa di lakukan melalui aplikasi

DANA dan mendapatkan potongan diskon sebanyak 50%. Sehingga ini lah yang membuat ARM tertarik untuk menggunakan uang elektronik DANA. Manfaat yang ia dapatkan yaitu ia tidak perlu lagi memesan tiket bioskop di tempat karena ia sudah bisa melakukan pemesanan dari rumah dan cukup melalui *smartphone* saja tanpa harus mengantri dan menunggu lama.

Selain itu faktor lain ia menggunakan uang elektronik DANA di karena kan untuk pengisian saldo nya sangat mudah dan juga ada banyak promo yang di selenggarakan, di bandingkan dengan uang elektronik lain nya ARM mengaku lebih sering menggunakan uang elektronik DANA ini. ARM mengatakan bahwa ia mengetahui uang elektronik lain selain DANA sebut saja OVO. Mengenai kekurangan uang elektronik DANA tidak ada tetapi ARM menyarankan kan untuk lebih ditambah lagi diskon dan promo yang di selenggarakan oleh pihak DANA. (Mubarok, 2020)

A. Responden 40

Selly Wahyuliana atau bisa di sebut dengan SLW ia menjelaskan kepada saya bahwa ia mengetahui uang elektronik DANA dan ia juga sudah menggunakan uang elektronik DANA sekitar 2 tahun berjalan. SLW mengatakan bahwa ia pertama kali mengetahui uang elektronik DANA ini dari iklan di sosial media sebut saja instagram. Alasan ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karenakan banyak promo ataupun diskon untuk menonton film bioskop karena SLW mengaku bahwa ia sering pergi jalan-jalan bersama teman nya baik teman kos atau pun teman di bangku kuliah nya salah satunya menonton film di bioskop ini.

Selain itu SLW mengatakan bahwa menggunakan uang elektronik DANA ini mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi salah satunya dalam melakukan pembayaran tagihan. SLW menggunakan uang elektronik DANA juga untuk membayar tagihan listrik dan juga pulsa. Manfaat yang ia dapatkan dari bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA yaitu efisien dalam hal waktu karena dirinya bisa melakukan transaksi di rumah saja tanpa harus pergi ke *counter* ataupun keluar.

SLW mengatakan bahwa ia tidak mengetahui uang elektronik lain dan ia menjelaskan bahwa hanya menggunakan uang elektronik DANA saja selebih nya ia tidak memiliki lagi. Mengenai kekurangan dari uang elektronik DANA ataupun mengenai sistem apa saja yang perlu di tingkat kan dari uang elektronik DANA kata SLW tidak ada kerana sistem yang ada sudah cukup membantu bagi diri nya. (Wahyuliana, 2020)

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil survei lapangan terhadap pengguna uang elektronik DANA yang berhasil peneliti wawancarai berjumlah 40 orang di antaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. Jumlah Informan Pengguna Uang Elektronik DANA Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Pengguna
1.	Perempuan	14
2.	Laki-Laki	26

Sumber: Data diolah dari data primer, tahun 2020.

Tabel 4.3. Jumlah Informan Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah
1.	FEBI	17
2.	FTK	5
3.	FDIK	3
4.	FUH	10
5.	FSY	5

Sumber: Data diolah dari data primer, tahun 2020

Tabel 4.4. Jumlah Informan Berdasarkan Jurusan dan Semester

Semester	Jurusan									
	ESY	PSY	PAI	PMTK	KPI	IAT	SAA	AFI	Psikologi	HK
10				1						
8	14	2	4		2	3				
7										1
6					1	1			2	4
4						1	1	1		
2	1					1				
Jumlah	15	2	4	1	3	6	1	1	2	5

Sumber: Data di olah dari data primer, tahun 2020

Tabel 4.5. Jumlah Indikator Keperluan Penggunaan Uang Elektronik DANA

No	Indikator	Jumlah pengguna
1.	Hiburan atau Menonton Film	19
2.	Berbagai Transaksi (pengisian pulsa, pembayaran listrik, PDAM, BPJS, transfer antar rekening)	28
3.	Belanja	16

Sumber: Data di olah dari data primer, tahun 2020

Tabel 4.6. Sumber Pencarian Berdasarkan Informasi Pengguna Uang Elektronik DANA

No	Indikator	Jumlah Pengguna
1.	Iklan-iklan (sosial media, televisi, koran reklame dan lain-lain)	25
2.	Orang-orang terdekat (keluarga, sahabat, teman, tetangga)	19

Sumber: Data di olah berdasarkan data primer, tahun 2020

1. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Uang Elektronik DANA di Kampus UIN Antasari Banjarmasin

Perilaku konsumen pada hakikat nya adalah untuk memahami “mengapa konsumen melakukan dan apa yang mereka lakukan”. Di kutip oleh A Misrofah yang mengatakan, Kotler dan Killer (2008:214) mendefinisikan perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide, ataupun pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. (Misrofah, 2016)

Sedangkan Schiffman dan Kanuk (2008:6) mengemukakan bahwa studi perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat suatu keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi). (Sopiah, 2013, hal. 7-8)

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan mengevaluasi.

Pada dasarnya teori perilaku konsumen secara umum dibagi menjadi dua, yaitu perilaku yang bersifat rasional dan perilaku yang bersifat irasional. Perilaku rasional adalah dasar pertimbangan rasional (nalar) dalam memutuskan mengonsumsi suatu produk. Perilaku konsumen yang didasari atas bentuk pembelian barang dan jasa yang lebih mengedepankan kebutuhan utama, kebutuhan mendesak, dan daya guna produk yang mana mempertimbangkan segala kebutuhan, ekonomis, efisien, manfaat optimal, harganya pantas atau harganya terjangkau dan hal-hal yang menyangkut pemikiran rasional lainnya. Sedangkan irasional adalah perilaku konsumen yang tidak didasari pertimbangan-pertimbangan rasional (nalar) dalam memutuskan mengonsumsi suatu produk. Yang mana perilaku konsumen irasional ini adalah perilaku yang didasari tanpa memikirkan aspek kebutuhan dan kepentingannya seperti tergoda dengan iming-iming promosi, diskon, dan *marketing* suatu produk. (Yusnita, 2010, hal. 32-33)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa keputusan konsumen dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ada yang bersifat rasional dan ada yang bersifat irasional. Pengguna uang elektronik DANA yang mengambil keputusan berdasarkan perilaku konsumen yang bersifat rasional ada 28 orang. Yang mana sebanyak 11 orang tertarik menggunakan uang

elektronik DANA dengan alasan di karenakan banyak kemudahan, simpel tidak ribet dan hemat dalam hal waktu, salah satu nya dalam transaksi berupa transfer uang yang mana jika mereka menggunakan uang elektronik DANA tidak perlu lagi pergi ke gerai atm atau bank untuk melakukan transaksi transfer uang. Dan sisanya sebanyak 19 orang mengatakan bahwa alasan mereka tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karenakan harga yang di tawarkan uang elektronik DANA untuk berbagai transaksi seperti pengisian pulsa dan kuota, pembayaran listrik dan pdam, lebih murah di bandingkan dengan harga di gerai penjualan. Hal ini penulis rasa sesuai dengan karakteristis perilaku konsumen di dalam teori konsumen yang mana pembelian barang dan jasa yang lebih mengedepankan kebutuhan utama, kebutuhan mendesak, daya guna produk dan kemurahan harga yang di tawarkan terjangkau menjadi pertimbangan konsumen dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA.

Adapun pengguna uang elektronik DANA yang mengambil keputusan berdasarkan perilaku konsumen yang bersifat irasional yaitu perilaku konsumen yang tanpa memikirkan aspek kebutuhan dan kepentingan utama, melainkan ia hanya memikirkan kepuasan pribadi saja, yang tertarik dengan iming-iming diskon, promosi, *sales marketing* dan penawaran berupa *cashback* (pengembalian uang) oleh uang elektronik DANA sebanyak 19 orang. Konsumen yang dengan mudah tertarik dengan iming-iming diskon dan promosi adalah merupakan salah satu ciri perilaku konsumen yang bersifat irasional yang terdapat di dalam teori perilaku konsumen. Perilaku konsumen irasional cenderung pada konsumsi yang

berlebih-lebihan apabila belanja tidak sesuai dengan kebutuhan pokok akan tetapi hanya tertarik dengan promosi-promosi yang di tawarkan.

Dalam agama islam, anugerah Allah SWT merupakan milik semua manusia. Dan ketika sebagian di antara anugerah itu berada di antara orang-orang tertentu, itu bukan berarti orang tersebut dapat memanfaatkan anugerah yang Allah SWT berikan untuk mereka sendiri dengan sesuka hatinya. Setiap orang mukmin berusaha mencari kenikmatan dengan cara mematuhi perintah Allah SWT dan memuaskan diri sendiri dengan barang-barang dan anugerah yang di ciptakan ALLAH SWT untuk manusia dan kemaslahatan umat. Konsumsi yang berlebih-lebihan, yang merupakan ciri khas masyarakat yang tidak mengenal Tuhan tidak di perbolehkan dalam islam dan di sebut dengan *israf* atau *tabzir*. Ajaran islam melarang pola perilaku konsumen yang melakukan perbuatan yang sia-sia, pemborosan, berlebih-lebihan atau bermewah-mewahan, menghamburkan harta tanpa adanya manfaat dan hanya mengikuti hawa nafsu semata. (Swasta, 2008, hal. 9-12)

Sebagaimana dalam firman Allah SWT Q.S al-A'raf ayat 31 yang berbunyi:

يٰۤاٰدَمُ خُذْ وَاٰزِجَتَكَ مَعَ نَفْسِكَ وَمَلَائِكَتِكَ اِلَىٰ مَسْجِدٍ لَّكَ وَرَبِّكَ كُلٌّ مِّنْ ذٰلِكَ لَا يُخِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ - ۳۱

Artinya: “Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) mesjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.” (QUR'AN KEMENAG)

Berdasarkan ayat di atas, yaitu mengenai islam mengharuskan pemeluknya menjaga penampilan dan kebersihan. Sikap berlebih-lebihan juga di larang oleh ALLAH SWT sehingga menimbulkan sikap pemborosan. Sama seperti halnya perilaku konsumen irasional ini yang menggunakan uang elektronik DANA untuk kegiatan transaksi di karenakan tertraik dengan promosi-promosi dan diskon yang di tawarkan sehingga membuat pengguna uang elektronik DANA menjadi lebih sering bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA dibandingkan sebelum menggunakan uang elektronik DANA sehingga hal ini cenderung memunculkan sikap berlebih-lebihan dalam bertransaksi. Sesuai dengan pernyataan responden dari AS, SW, NHN, AAY, LH, RW, MNAR, ADR, AA, MFA, dan MRR mereka menyatakan intensitas transaksi setelah menggunakan uang elektronik DANA menjadi meningkat di karena kan banyak nya kemudahan serta keuntungan yang mereka dapat salah satu nya dari diskon dan promo-promo untuk pembelian tiket menonton film di bioskop yang di adakan oleh pihak DANA. Bahkan infoman yang berinisial MRR menjelaskan di awal-awal hampir setiap hari ia bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA di karena kan banyak nya keuntungan yang ia dapat, namun sekarang ia mengatakan ada penurunan di bandingkan dengan waktu awal-awal dimana ia hanya bertransaksi 3 hari sekali dalam menggunakan uang elektronik DANA.

Secara hirarkisnya, kebutuhan manusia meliputi: keperluan, kesenangan, kemewahan. Dalam pemenuhan kebutuhan manusia, Islam menyarankan agar manusia dapat bertindak ditengah-tengah dan sederhana. Di dalam Islam terdapat dua macam pembatasan dalam menggunakan harta yaitu:

- a. Batasan dalam segi kualitas, hal ini berkaitan dengan larangan membelanjakan harta untuk mendapatkan barang yang memabukkan dan menimbulkan kerusakan pada tubuh dan akal, seperti minuman keras dan narkotika.
- b. Batasan dalam segi kuantitas, yang mana manusia tidak boleh terjerumus dalam kondisi “besar pasak dari pada tiang”, yaitu pemasukan lebih kecil dari pada pengeluaran, apalagi untuk hal-hal yang tidak mendesak termasuk pelarangan israf atau berlebih-lebihan tadi. Sebab itu, dalam menghapus perilaku israf Islam memerintahkan:
 - 1) Memprioritaskan konsumsi yang lebih diperlukan dan lebih bermanfaat.
 - 2) Menjauhkan konsumsi yang berlebih-lebihan untuk semua jenis komoditi.

Dalam ayat Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 27 menerangkan tidak boleh bersikap boros dan pemboros itu adalah sahabat syaitan.

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ۚ ٢٧

Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhan nya. (QUR'AN KEMENAG)

Tujuan konsumsi Islam adalah mencari masalah, dimana konsumsi seorang muslim adalah sebagai sarana penolong untuk beribadah kepada Allah karena sesungguhnya mengkonsumsi sesuatu dengan niat untuk meningkatkan ketaatan kepada Allah akan menjadikan konsumsi itu bernilai ibadah. Jadi seseorang muslim mengkonsumsi dalam rangka untuk memenuhi kebutuhannya

sehingga memperoleh kemanfaatan yang setinggi-tingginya bagi kehidupannya sekaligus sebagai cara untuk mendapatkan fahlah yang maksimum. Oleh karena itu, semua barang dan jasa yang memiliki masalah akan dikatakan menjadi kebutuhan manusia. (Saefuloh, 2019)

Kotler dan Keller, (2009: 184) menyatakan pada dasarnya proses dalam keputusan pembelian yang akan dilakukan oleh konsumen dibagi ke dalam lima tahapan seperti yang dinyatakan oleh Kotler & Armstrong (2008: 179), yaitu dimulai dari tahap pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian (Iskandar, 2014). Dimana proses tahapan dalam pemenuhan kebutuhan ini juga berlaku pada responden dalam penelitian ini. Adapun tahapan perilaku konsumen sebagai berikut:

a. Pengenalan Kebutuhan

Pengenalan Kebutuhan, yaitu dimana dalam proses diawali saat si pembeli menyadari adanya masalah kebutuhan dalam dirinya. Kebutuhan ini dapat disebabkan oleh rangsangan internal ketika kebutuhan seseorang sebetulnya seperti rasa lapar, dahaga, atau seks meningkat hingga berubah menjadi dorongan. Atau dapat juga disebabkan oleh faktor eksternal seseorang sebetulnya seperti ketika kita melewati sebuah toko roti dan melihat roti yang baru selesai dibakar dapat merangsang rasa lapar perut kita secara tidak langsung (Setiadi, 2003, hal. 15).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa indikator kebutuhan konsumen dalam menggunakan uang elektronik DANA ini terdiri dari hiburan atau menonton film di bioskop, berbelanja, dan transaksi pembayaran

seperti pengisian pulsa dan kuota, tagihan listrik dan pdam, dan juga transfer uang antar rekening atau bank. Yang mana dari hasil wawancara peneliti menemukan sejumlah informan dari pada mereka menggunakan uang elektronik DANA ini lebih dari satu indikator.

Dari tabel 4.5, dapat di lihat bahwa konsumen yang menggunakan uang elektronik DANA untuk kegiatan hiburan atau menonton film di bioskop sebanyak 19 orang, untuk kegiatan belanja sebanyak 16 orang dan untuk kegiatan transaksi lainnya sebanyak 28 orang. Penggunaan uang elektronik DANA oleh sebagian informan di gunakan untuk kegiatan hiburan atau menonton film di bioskop. Hal ini di karenakan banyak nya promo dan diskon yang di berikan oleh pihak uang elektronik DANA, seperti yang di ungkap kan oleh informan yang berinisial MNAR, SLW, AS, ARM, dan SW, mereka menyatakan alasan tertarik menggunakan uang elektronik DANA ini di karenakan faktor banyak nya promo yang sering di berikan oleh pihak DANA salah satunya diskon 20-50% untuk biaya pembelian tiket melalui aplikasi TIX.ID dan pembayaran nya menggunakan uang elektronik DANA. Selain itu pengguna yang berinisial SW mengatakan bahwa uang elektronik DANA dalam memberikan promo bisa 2 kali dalam seminggu yaitu pada hari rabu, dan jum'at. Selain promo diskon 20-50% uang elektronik DANA juga memberikan promo *buy one get one* (beli satu gratis satu) khusus untuk pembelian tiket bioskop menggunakan uang elektronik DANA.

Penggunaan terendah dari uang elektronik DANA adalah untuk transaksi belanja, seperti belanja makanan, dan belanja keperluan pakaian yaitu sebanyak 13 orang. Hal ini di karena kan DANA tidak menyedia kan promo atau potongan

harga di semua outlet dan pusat perbelanjaan. Dimana DANA hanya menyelenggarakan diskon dan promo-promo di tempat-tempat tertentu sebut saja seperti KFC dan Ramayana.

Dan indikator perhitungan tertinggi dari penggunaan uang elektronik DANA ini adalah untuk transaksi lain nya yaitu berupa transaksi pengisian pulsa dan kuota, pembayaran listrik dan pdam, serta transaksi untuk kegiatan transfer uang antar bank ataupun rekening. Hal itu di karenakan uang elektronik DANA juga menyelenggarakan potongan harga dan dan diskon di beberapa kegiatan transaksi tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial WS, MDJ, MR, SAS, TS, MSW dan AMR yang mengatakan jika mereka bertransaksi menggunakan uang elektronik salah satunya transaksi transfer uang atau pun pembayaran listrik dan pdam tidak di kenakan biaya admin karena bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA gratis. Selain itu responden yang berinisial TS dan AMR mengatakan bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini cukup membantu nya di karenakan biaya nya sangat murah dan tidak ada biaya tambahan admin sehingga cukup membantu mereka yang notaben nya mahasiswa-mahasiswi dan anak perantauan.

Hal ini sesuai dengan teori pengenalan kebutuhan yang di picu oleh rangsangan internal dan eksternal yang mana dalam hal ini rangsangan dari internal, lapar dan haus, kemudahan, dan ke praktisan. Dan kebutuhan yang kedua yaitu faktor eksternal seperti iklan-iklan dan promo tadi sehingga memicu pemikiran seseorang untuk memiliki atau pun menggunakan.

b. Pencarian Informasi

Seseorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan merasa terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak lagi sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau tidak. Dalam tahapan pencarian informasi informan berperan penting dalam mempengaruhi konsumen untuk menggunakan uang elektronik DANA atau tidak yang mana berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada sejumlah informan ditemukan sebagian dari mereka memperoleh informasi lebih dari satu sumber informasi. Dimana indikator pencarian informasi terdiri dari orang terdekat baik itu keluarga, sahabat, teman sesama perkuliahan, tetangga, dan lain-lain. Dan juga dari iklan-iklan baik itu media sosial, televisi, koran-koran dan lain sebagainya.

Dari tabel 4.6 yaitu sumber pencarian informasi penggunaan uang elektronik DANA dapat dilihat bahwa informan yang mendapatkan sumber informasi melalui iklan-iklan sebanyak 25 orang dan yang mendapatkan sumber informasi dari orang-orang terdekat sebanyak 19 orang. Informan yang berinisial ABR, ADR, AMR, FF, MI, MSW, AKY, LH, SYR, KH, SAS, MR, NHN, AS, ADA, CH, FR, MAR, MRR, MRN, EU, SW, MDH, ARM, dan SLW mengatakan bahwa mereka mendapatkan informasi mengenai uang elektronik DANA ini dari iklan-iklan di social media, baik itu instagram, youtube, televisi, aplikasi, koran, *searching-searching* di internet dan lain sebagainya, yang mana iklan ini merupakan media promosi yang sering di jumpai di lingkungan masyarakat baik dari kalangan bawah sampai kalangan atas.

Sementara itu hasil wawancara yang menunjukkan informan memperoleh informasi tentang uang elektronik dari keluarga, sahabat, teman satu perkuliahan, tetangga dan lain-lain berjumlah 19 orang yang mana mereka adalah RZA, AK, ANR, FF, MANR, MSW, MFA, RW, MHA, MZ, AAY, MDJ, MAR, NYS, TS, WJ, MDH, WS, dan AS. Dan ini sesuai dengan teori yang mana pencarian informasi dapat dipengaruhi tidak hanya dari dalam diri seseorang (internal) melainkan informasi bisa didapatkan dari faktor luar atau lingkungan seseorang (faktor eksternal).

Adapun jumlah tertinggi dari perolehan sumber informasi terhadap penggunaan uang elektronik DANA oleh pengguna uang elektronik DANA berasal dari iklan-iklan social media yaitu sebesar 25 orang yang mana rata-rata berasal dari iklan social media instagram dan youtube, namun ada sebagian dari aplikasi sebut saja seperti aplikasi TIX.ID. Aplikasi TIX.ID telah bekerjasama dengan uang elektronik DANA sebagai mitra pembayaran transaksi untuk pembelian tiket di bioskop. Dapat dikatakan bahwa untuk saat ini seiring berkembangnya zaman teknologi semakin canggih dan begitu pun untuk manusia semakin berkembang terutama untuk anak-anak zaman sekarang generasi milenial yang memang hidup di tengah perkembangan teknologi informasi yang semakin maju sehingga tidak mengherankan jika mereka sangat mudah dan cepat sekali akrab dengan hal-hal baru yang sedang berkembang salah satunya pembayaran dengan uang elektronik DANA ini.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa jumlah dan pengaruh sumber-sumber informasi berbeda-beda tergantung dari kategori produk

dan karakteristik si konsumen. Yang mana secara umum konsumen menerima informasi terbanyak tentang suatu produk dari sumber komersial, yaitu sumber yang di dominasi oleh pemasar. Namun di sisi lain informasi yang paling efektif berasal dari sumber-sumber pribadi. Pada umumnya informasi komersial melaksanakan fungsi memberi tahu, sedangkan sumber pribadi melaksanakan fungsi evaluasi. (Setiadi, 2003, hal. 15-16).

c. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif yaitu tahap dimana konsumen memproses atau mengevaluasi informasi tentang pilihan merek mereka untuk membuat keputusan akhir apakah menggunakan atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada sejumlah informan di dalam penelitian ini, yang mana di temukan sebagian dari pada mereka memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA berdasarkan hasil evaluasi di dapat seperti kemudahan dalam penggunaan, lebih simpel dan efisien dalam hal waktu, banyaknya penawaran promo dan diskon, beragamnya transaksi seperti pengisian pulsa, pembayaran listrik dan pdam, dan transfer uang antar bank.

Menurut informan yang berinisial ABR, AA, AK, dan ANR mereka memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA di karenakan kemudahan dalam menggunakan uang elektronik DANA. ABR mengatakan bahwa ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karenakan mudah dan praktis dalam bertransaksi terutama ketika ia ingin melakukan transfer uang ia tidak harus menggunakan ATM karena ia bisa melakukan transaksi menggunakan uang elektronik DANA. informan yang berinisial SYR mengatakan bahwa ia

memutuskan menggunakan uang elektronik DANA di karenakan mudah dan praktis selain itu ia mengatakan bahwa bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini sangat aman dan lebih efisien karena kemudanya yang bertransaksi secara virtual serta memberikan fasilitas penyimpanan uang yang lebih aman. Sementara itu informan yang berinisial AK dan ANR memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA di karenakan memudahkan mereka dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa harus pergi keluar rumah dan ribet-ribet membawa dompet karena semua transaksinya bisa mereka lakukan di rumah saja dan cukup melalui *smartphone* mereka.

Dan dari 40 informan yang peneliti wawancarai mengatakan beberapa pertimbangan yang mereka lakukan untuk menggunakan uang elektronik DANA ialah banyaknya penawaran berupa potongan harga dan diskon yang mereka dapatkan. Yang mana informan yang berinisial ADR, MI, MFA, MNAR, LH, RW, MR, AAY, NHN, CH, MRR, SW, AS, ARM, dan SLW menyatakan adanya promo potongan harga untuk pembelian tiket di bioskop sebesar 25-50%. Selain itu informan yang berinisial NHN, MRR, dan MR mengatakan bahwa uang elektronik DANA juga menawarkan potongan harga atau diskon untuk pembayaran makan di outlet tertentu seperti KFC, diskon belanja untuk pembayaran pakaian atau fashion di Ramayana.

Selain itu uang elektronik DANA menyediakan transaksi lain seperti untuk pengisian pulsa dan kuota, pembayaran listrik dan pdam, serta menyediakan jasa untuk transfer uang. Menurut informan yang berinisial AMR, FF, MSW, MHA, SAS, MAR, mengatakan mereka memutuskan menggunakan uang

elektronik DANA adalah untuk transaksi pembayaran listrik dan pdam yang mana mereka melakukannya cukup melalui *smartphone* mereka dan tidak harus repot-repot pergi keluar rumah karena semua transaksi nya sudah bisa dilakukan melalui uang elektronik DANA. Informan yang berinisial MHA, SAS, MR, MDJ, AS, TS, WS, mereka menggunakan uang elektronik DANA ini untuk transaksi pengiriman uang atau transfer yang mana informan AS, MDJ, MSW, WS, dan TS mengatakan bahwa melakukan transfer uang menggunakan uang elektronik DANA ini gratis dan tanpa ada biaya potongan saldo untuk admin. Selain itu di dalam uang elektronik DANA tidak hanya menyediakan kebutuhan untuk kegiatan transaksi pembayaran saja namun juga dalam uang elektronik DANA bisa memberikan peluang bisnis bagi para pengguna nya yang mana hal itu di akui oleh informan yang berinisial KH, MZ, FR, MAR dan MRR mengatakan bahwa alasan mereka memutuskan untuk menggunakan uang elektronik DANA ini dikarenakan bisnis yang mereka jalan kan. FR dan KH menjelaskan bahwa ia tertarik menggunakan uang elektronik DANA lantaran bisnis atau jualan nya yang ada di situs bukalapak yang juga bekerja sama dengan uang elektronik DANA, dimana ketika melakukan transaksi pembayaran mengharuskan dirinya menggunakan uang elektronik DANA. Selain itu MZ, MAR, dan MRR memutuskan menggunakan uang elektronik dana karena untuk bisnis berjualan pulsa dan kuota.

d. Keputusan Pembelian

Sebelum nya di tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi terhadap merek-merek yang terdapat pada perangkat pilihan suatu produk. Yang mana pada umum nya keputusan pembelian konsumen adalah merek yang paling di sukai. Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi tujuan membeli dan keputusan yang diambil seseorang yaitu pertama ada, sikap orang lain dan faktor yang kedua adalah faktor-faktor keadaan yang tidak terduga. Hasil penelitian menunjukkan, informan melakukan keputusan pembelian menggunakan uang elektronik DANA.

Dapat di lihat dari tabel 4.6 yang mana informan memperoleh informasi mengenai uang elektronik DANA dari iklan-iklan sebanyak 25 orang dan yang mendapat kan informasi mengenai uang elektronik DANA dari orang terdekat atau pun keluarga sebanyak 19 orang. Hal ini menunjukkan bahwa informan lebih banyak mendapatkan informasi dari sosial media atau iklan-iklan untuk memutuskan menggunakan uang elektronik DANA. Berkembang pesat nya kemajuan teknologi dan informasi sehingga merubah pola dan pemikiran masyarakat zaman sekarang yang memang akrab dengan dunia digital, yang menyatu dengan *smartphone* mereka, dari segi kemudahan, tata cara penggunaan serta penawaran yang cukup simpel cukup melalui iklan-iklan sosial media seperti instagram dan youtube. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial RW dan SYR. RW menyatakan bahwa ia menggunakan uang elektronik DANA di karenakan mengikuti merak nya perkembangan zaman dunia modern saat ini. Dan informan yang berinisial SYR, ia menyatakan bahwa ia menggunakan uang

elektronik DANA karena percaya uang elektronik akan menjadi trend baru dalam media transaksi di zaman modern saat ini dan di waktu yang akan datang.

Selain itu informan juga mendapatkan informasi mengenai uang elektronik DANA dari keluarga terdekat sebanyak 19 yang mana ini menunjukkan bahwa pengaruh sumber-sumber pribadi dari diri kita tidak bisa di lepaskan seperti peran keluarga, teman, sahabat, dan orang-orang terdekat yang berada di lingkungan kita, dimana hal ini sesuai dengan teori yang di anut tetang perilaku konsumen bahwa pencarian informasi yang menjadikan informan mengambil keputusan untuk menggunakan uang elektronik DANA yang paling efektif berasal dari sumber-sumber pribadi.

e. Pesca Pembelian

Sesudah pembelian dimana dalam proses ini konsumen mengambil tindakan untuk ke tahap selanjutnya. Setelah selesai pembelian konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan ataupun ketidakpuasan. Yang mana berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, yang menunjukkan mengenai beberapa hal yang perlu di evaluasi dari pelayanan uang elektronik DANA setelah mereka melakukan transaksi menggunakan uang elektronik DANA. Dimana penyedia layanan ini bisa meningkatkan informasi-informasi penting mengenai penggunaan uang elektronik DANA.

Seperti hal nya informan yang berinisial MDH, MAR, SYR, NHN, MNAR, mereka mengatakan bahwa sistem uang elektronik DANA atau penyedia uang elektronik DANA perlu menambah lebih banyak lagi mitra kerja atau kerja sama dengan aplikasi-aplikasi ataupun dengan perusahaan lain khusus nya dengan

pihak bank karena informan yang berinisial MDH dan MAR mengatakan sejauh ini uang elektronik DANA hanya menyediakan beberapa pilihan mengenai transaksi, khususnya transaksi ke bank sehingga tidak semua bank dapat bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA. Sementara itu informan yang berinisial AMR, AK, KH, MZ, dan MRN, mengatakan bahwa layanan uang elektronik DANA perlu meningkatkan lebih banyak lagi untuk kelengkapan layanan produknya sehingga pengguna yang bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA mempunyai banyak pilihan dalam bertransaksi. Seperti halnya informan yang berinisial MRN ia menyarankan alangkah lebih baiknya jika uang elektronik DANA menambahkan fitur untuk pengguna uang elektronik DANA yang suka jalan-jalan atau traveling kata MRN.

Lain hal nya lagi dengan informan yang berinisial RW, ARM, AAY, dan NHN, mereka menyarankan kepada layanan uang elektronik DANA untuk lebih di tingkatkan lagi mengenai layanan pemberian promo dan diskon yang diselenggarakan oleh pihak uang elektronik DANA sehingga lebih menguntungkan bagi pihak pengguna uang elektronik DANA. Informan yang berinisial MSW, MFA, LH, MRR, dan WJ perlu nya menurunkan nominal dalam pengisian saldo di uang elektronik DANA, informan yang berinisial MSW dan MFA mengatakan untuk saat ini sistem uang elektronik DANA untuk satu kali pengisian saldo di uang elektronik DANA sebesar Rp. 50.000 maka mereka menyarankan agar pengisian di uang elektronik DANA di tekankan untuk nominal yang lebih rendah lagi misalnya Rp. 20.000. Dan untuk informan yang berinisial MRR menyarankan agar pihak uang elektronik DANA menyamakan tarif dalam pengisian pulsa di

setiap kartu sehingga mempermudah informan dalam melakukan transaksi yang sesuai dengan keperluan pengguna.

Selain itu ada juga informan yang berinisial ANR, MR, FR dan NYS mengatakan bahwa uang elektronik DANA perlu meningkatkan informasi atau memberikan sosialisasi kepada setiap pengguna uang elektronik DANA khususnya dari segi keamanan dalam penggunaan uang elektronik DANA. Informan yang berinisial ANR dan NYS mengatakan sebagian dari masyarakat masih enggan menggunakan uang elektronik atau berpindah transaksi dari pembayaran tunai menjadi non tunai dikarenakan masih banyak keraguan dari masyarakat terhadap sistem keamanan dari uang elektronik DANA sehingga menurut mereka akan lebih baik lagi jika diberikan pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan uang elektronik DANA ini agar mereka merasa aman dalam melakukan transaksi menggunakan uang elektronik.

Dan yang terakhir informan yang berinisial CH dan MDJ mengatakan bahwa uang elektronik DANA perlu untuk meningkatkan atau melakukan peningkatan dalam layanan jaringan pada transaksi sehingga ketika pengguna ingin melakukan *upgrade* akun atau verifikasi dalam layanan transaksi lebih cepat dan mudah karena menurut pengakuan MDJ ketika ia ingin beralih akun DANA menjadi akun premium prosesnya memerlukan waktu yang lumayan lama.

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari seberapa dekat harapan atas suatu produk dengan manfaat yang dirasakan konsumen atau informan setelah menggunakan uang elektronik DANA. Manfaat yang didapat jika di bawah ekspektasi atau harapan, maka konsumen merasa di kecewakan. Akan tetapi

sebaliknya jika manfaat yang di peroleh melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Semakin besar antara kesenjangan harapan dan prestasi, semakin besar ketidakpuasan konsumen. Yang mana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi pembelian di tahap selanjutnya. (Utami I. W., 2017, hal. 85-86)

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Uang Elektronik DANA di Kampus UIN Antasari Banjarmasin

Dalam teori perilaku konsumen ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Menurut Phillip Kotler dan Gary Armstrong (1996) keputusan penggunaan dari pengguna di pengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan landasan teori perilaku konsumen di pengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang di pengaruhi dari lingkungan internal (dalam) individu seseorang, seperti faktor pribadi, faktor psikologis, dan gaya hidup. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang di pengaruhi dari lingkungan eksternal (luar) seseorang seperti faktor budaya, dan faktor sosial. (Yusnita, 2010, hal. 36-39). Dan selain itu, ada juga yang termasuk dalam teori bauran pemasaran atau marketing mix seperti yang di kemukakan oleh (Kotler dan Keller, 2017) berbunyi “Bauran pemasaran adalah perangkat alat pemasaran yang di gunakan perusahaan untuk mengejar tujuan perusahaan nya”. Maka dapat di simpulkan bahwa bauran pemasaran merupakan satu perangkat yang terdiri dari produk, promosi, harga, tempat, dan distribusi yang di dalamnya akan menentukan

tingkat keberhasilan pemasaran dan semua itu di tunjukan untuk mempengaruhi perilaku konsumen di dalam mengambil suatu keputusan pembelian ataupun dalam penggunaan. (Selang, 2013, hal. 72)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 40 informan yang di lakukan pada saat penelitian maka di ketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pola perilaku konsumen dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ialah adanya keperluan, kemudahan dalam bertransaksi, rekomendasi teman, sahabat, dan keluarga, adanya promosi dan potongan harga yang di tawarkan. Yang mana faktor-faktor ini sesuai dengan pola teori perilaku konsumen dan juga teori bauran pemasaran atau marketing mix yang di jelaskan di atas. Adapun penjelasannya akan di uraikan sebagai berikut:

a. Faktor Pribadi

Keputusan konsumen dalam menggunakan uang elektronik DANA di pengaruhi oleh karakteristik diri pribadi. Yang mana karakteristik ini meliputi hal-hal seperti usia seseorang, pekerjaan, keadaan ekonomi, dan gaya hidup. Dimana berdasarkan hasil wawancara usia dan gaya hidup seseorang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan uang elektronik DANA. Kalangan mahasiswa dan mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin yang pada umumnya masih berusia 19-23 tahun antara semester 1-8 dan ada juga yang sedang menjalani semester 10 menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki usia muda mendominasi penggunaan uang elektronik DANA dalam bertransaksi. Pada usia ini dimana konsumen yang pada umumnya anak muda milenial yang hidup di tengah kemajuan perkembangan teknologi sehingga menginginkan sesuatu yang serba

instan, cepat, praktis dan banyak penawaran sehingga dinilai memenuhi karakteristik tersebut.

Gaya hidup juga mempengaruhi konsumen dalam menggunakan uang elektronik DANA. Pada umumnya gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungannya yang mana gaya hidup dapat mencerminkan kelas sosial seseorang. Di lingkungan kampus UIN Antasari Banjarmasin didominasi atas kumpulan berbagai mahasiswa dan mahasiswi dari berbagai kalangan baik dari kalangan atas sampai dengan kalangan bawah. Yang mana mereka menggunakan uang elektronik DANA berdasarkan keperluan dan kebutuhan mereka masing-masing. Sebut saja seperti informan yang berinisial AMR, FF dan TS mereka menggunakan uang elektronik DANA untuk kegiatan transaksi pembayaran pdam dan listrik yang ada di kos mereka, dikarenakan di dalam uang elektronik DANA tidak ada tambahan biaya atau bisa dikatakan gratis sehingga hal ini sesuai dengan karakteristik mahasiswa anak perantauan yang memang pada umumnya suka yang gratisan. Namun ada juga mahasiswa atau mahasiswi yang menggunakan uang elektronik DANA sebagai ajang untuk hiburan saja seperti informan yang berinisial AAY dan SLW yang mana mereka mengungkapkan bahwa menggunakan uang elektronik DANA untuk menonton film di bioskop saja. Dari uraian di atas menunjukkan bahwa faktor pribadi dari umur dan kelas sosial dapat mempengaruhi konsumen dalam menggunakan uang elektronik DANA.

b. Faktor Psikologis

Keputusan konsumen dalam menggunakan uang elektronik DANA di pengaruhi oleh faktor psikologis yang mana terdiri dari motivasi, persepsi, proses belajar dan kepercayaan serta sikap. Beragam nya kebutuhan seseorang dapat mempengaruhi proses dalam keputusan konsumen. Beberapa kebutuhan ada yang bersifat biogenik dan ada juga yang bersifat psikogenetik. Kebutuhan yang bersifat biogenik adalah kebutuhan yang timbul dari suatu keadaan tertentu, seperti rasa lapar, resah, dan tidak nyaman. Sedangkan kebutuhan yang bersifat psikogenik adalah kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan di terima. Seperti yang di kemukakan oleh Maslow bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki, dari kebutuhan yang paling mendesak hingga yang kurang mendesak (Setiadi, 2003, hal. 12-13).

Berdasarkan uraian di atas, faktor psikologis yang berupa motivasi terdapat dalam perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik DANA. Dari hasil wawancara menunjuk kan informan memutuskan menggunakan uang elektronik DANA untuk bertransaksi pemenuhan kebutuhan seperti belanja, makanan, pengisian pulsa, pembayaran listrik dan pdam, dan juga pembayaran transaksi pembelian tiket untuk hiburan menonton film di bioskop.

Dari 40 informan yang peneliti wawancarai, dimana pemenuhan kebutuhan untuk transaksi pemenuhan kebutuhan untuk transaksi pembayaran yang banyak mendominasi. Seperti pernyataan informan yang berinisial ADR, MI, NHN, MAR, MRR, NYS, EU, MDH, WS, AS, dan MZ mereka mengatakan

bahwa menggunakan uang elektronik DANA untuk pengisian pulsa dan kuota. Adapun informan yang berinisial MZ, MAR, MRR mereka mengatakan bahwa menggunakan uang elektronik DANA tidak hanya sekedar untuk mengisi pulsa dan kuota pribadi melainkan untuk peluang berbisnis yaitu dengan cara berjualan pulsa dan kuota. Dan informan yang berinisial FF, MHA, SAS, CH, FR, MRN, dan WS mereka menggunakan uang elektronik DANA untuk keperluan pembayaran listrik dan pdam baik untuk dirumah ataupun di kos mereka. Informan yang berinisial ABR, MSW, MDJ, MHA, SAS, AMR, ADA, TS, WS, MAR dan MR juga menggunakan uang elektronik DANA untuk keperluan transaksi pengiriman uang antar bank ataupun antar rekening.

Berdasarkan pernyataan dan uraian di atas, informan menggunakan uang elektronik DANA sebagai media pembayaran untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan nya. Sehingga faktor motivasi atau dorongan mampu mempengaruhi psikologi atau pembawaan diri seseorang untuk menggunakan produk atau jasa dari uang elektronik DANA ini.

c. Faktor sosial

Perilaku konsumen juga di pengaruhi oleh beberapa faktor sosial sebut saja seperti keluarga, kelompok acuan, peran dan status sosial. Mereka merupakan sekelompok orang seperti keluarga, teman, sahabat, dan tetangga, ataupun orang-orang terdekat lain nya yang memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilaku dari diri seseorang dalam tahap pengambilan suatu keputusan. (Utami I. W., 2017, hal. 77)

Berdasarkan hal tersebut, faktor sosial terdapat dalam perilaku konsumen di dalam menggunakan uang elektronik OVO. Dimana sesuai dengan pernyataan dari informan yang berinisial RZA, AK, ANR, FF, MNAR, MSW, MFA, RW, MHA, MZ, AAY, MDJ, MAR, NYS, TS, WJ, MDH, WD, dan AS mereka mengatakan bahwa mendapatkan informasi tentang penggunaan uang elektronik DANA dari keluarga, teman sebaya, teman satu perkuliahan, sahabat terdekat, dan juga dari tetangga yang jauh telah lebih dahulu menggunakan uang elektronik DANA di bandingkan dengan mereka. Oleh karena itu, dapat kita katakan bahwa rekomendasi ataupun informasi yang di dapatkan dari keluarga, teman, sahabat dan tetangga dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA.

d. Faktor Produk

Produk adalah keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai manfaat kepada konsumen. Yang mana produk terdiri dari atribut-atribut yang melengkapinya seperti merek, label, kemasan, dan jaminan. (Rachmawati, 2011, hal. 145-146)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan, dimana rata-rata mereka mengungkapkan bahwa bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA ini cukup mudah, simpel, tidak ribet dan efisien dalam hal waktu. Yang mana uang elektronik DANA ini berbentuk sistem aplikasi digital yang dapat di download di app store *smartphone* pengguna. Pengguna uang elektronik DANA cukup mendaftar atau registrasi menggunakan nomor *handphone* mereka dan lalu membuat pin sandi untuk masuk ke dalam

akun aplikasi DANA, sehingga untuk penggunaannya konsumen cukup mengisi saldo uang elektronik DANA melalui top up saldo di rekening atm atau bisa mendatangi *merchant-marchat* yang sudah bekerja sama dengan uang elektronik DANA untuk melakukan pengisian saldo. Saat konsumen atau pengguna ingin melakukan transaksi pembayaran menggunakan uang elektronik DANA, konsumen hanya perlu melakukan pemindaian kode QR yang tertera di aplikasi DANA ke mesin pemindai QR atau bisa juga memasukkan nomor telepon dan kata sandi yang telah terdaftar di aplikasi DANA, ke *vending machine*.

Penggunaan uang elektronik DANA mampu mempermudah informan dalam melakukan transaksi dimana mereka dapat menyimpan uang tunai dalam bentuk saldo di aplikasi uang elektronik DANA dalam jumlah yang lumayan banyak yaitu antara Rp. 1.000.000–5.000.000 yang mana memungkinkan penggunaan uang elektronik DANA tidak usah repot-repot lagi membawa dompet dan uang cash dalam jumlah banyak. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial EU, ANR, ANS, RW dan NH.

Adapun mengenai fitur yang ada di ruang aplikasi DANA cukup lengkap yang mana aplikasi DANA menyediakan fitur seperti untuk pengisian pulsa dan kuota, pembayaran listrik dan pdam, pembayaran untuk pemesanan tiket di bioskop, BPJS, pembayaran Asuransi, dompet Dhuafa dan masih banyak lagi. Yang mana semua ini dapat dilakukan konsumen dengan memilih fitur-fitur yang telah tersedia di aplikasi DANA sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing sehingga untuk melakukan transaksi ataupun pembayaran tidak perlu lagi untuk pergi keluar rumah atau datang ke gerai-gerai pembayaran. Dari penjelasan di atas

dapat di simpulkan bahwa faktor produk dapat mempengaruhi konsumen dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA.

e. Faktor Promosi

Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk atau meningkatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produk nya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang di tawarkan perusahaan yang bersangkutan. (Selang, 2013, hal. 73)

Berdasarkan hasil wawancara dari 40 informan yang mana informan menjelaskan alasan mereka menggunakan uang elektronik DANA adalah dikarenakan adanya promosi ataupun penawaran yang di selenggarakan oleh pihak uang elektronik DANA. Promosi yang di selenggarakan oleh uang elektronik DANA berupa potongan harga, pengembalian uang (*cashback*) dan promo-promo lain nya yang lumayan menguntungkan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial ADR, MNAR, MFA, RW, AAY, NHN, MRR, SW, AS, ARM, dan SLW alasan mereka tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karenakan adanya promosi berupa diskon potongan harga 20-50% untuk pembelian tiket di bioskop yang bertransaksi nya menggunakan uang elektronik DANA. Adapun informan yang berinisial MI, SAS, AKY, dan CH mengatakan bahwa ia menggunakan uang elektronik DANA di karenakan banyak nya penawaran berupa persentase pengambilan uang secara *cashback* dengan pembelian tertentu yang lumayan menguntungkan bagi mereka. Selain itu informan yang berinisial RZA, LH, MR,

NHN, dan MRR, mengatakan bahwa mereka tertarik menggunakan uang elektronik DANA di karenakan adanya promosi penjualan tertentu berupa potongan harga untuk belanja ataupun untuk makanan di *merchant-merchant* tertentu yang memang sudah bekerja sama dengan uang elektronik DANA seperti KFC dan Ramayana yang mana KFC memberikan diskon potongan harga bebas pajak bagi pelanggannya yang bertransaksi menggunakan uang elektronik DANA. Selain itu informan juga mengungkapkan adanya promosi berupa potongan harga untuk biaya admin bagi transaksi pembayaran berupa tagihan seperti pembayaran listrik dan pdam, dan juga untuk transaksi transfer uang menggunakan uang elektronik DANA. Seperti yang di ungkapkan oleh informan yang berinisial MDJ, SAS, MR, ANS, TS, dan WS.

f. Faktor Harga

Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya yang termasuk barang dan jasa lainnya yang di tukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau pengguna suatu barang dan jasa. Keputusan tentang harga jual mempunyai implikasi yang cukup luas untuk perusahaan maupun konsumen. Harga yang terlalu tinggi dapat menimbulkan kemungkinan menurunnya pelanggan atau konsumen, sebaliknya harga yang terlalu rendah dapat menyebabkan kerugian khususnya apabila biaya yang di keluarkan meningkat. (Rachmawati, 2011, hal. 147)

Berdasarkan hal tersebut, faktor harga dapat memengaruhi dalam proses pengambilan keputusan suatu produk. Dimana pengaruh harga ini berlaku bagi informan yang melakukan transaksi pengisian pulsa dan pembayaran listrik

ataupun pdam. Yang mana informan yang berinisial AMR, MHA, MZ, SAS, MAR, MRR, dan NYS mereka menggunakan uang elektronik DANA untuk pengisian pulsa dan kuota serta untuk pembayaran listrik. Yang mana harga yang di tawarkan uang elektronik DANA untuk pengisian pulsa lebih rendah di bandingkan dengan membeli langsung ke tempat penjualan pulsa. Juga untuk tarif pembayaran listrik dan pdam tidak jauh beda dengan tarif yang ada di gerai pembayaran.