

"ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI PEMBELIAN KONSUMEN DI PASAR YA'AHOWU KOTA GUNUNGSITOLI"

by Zebua Wasiat Elfan Daud

Submission date: 30-Oct-2023 10:42PM (UTC-0400)

Submission ID: 2212697587

File name: SKRIPSI_DAUD_28-10-2023.docx (389.37K)

Word count: 18592

Character count: 116461

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT
PEMBAYARAN DIGITAL DALAM MEMPERMUDAH
TRANSAKSI PEMBELIAN KONSUMEN DI PASAR
YA'AHOWU KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI

Diajukan dalam

Oleh :

WASIAT ELEFAN DAUD ZEBUA

NIM : 2319519

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS**

2023

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT
PEMBAYARAN DIGITAL DALAM MEMPERMUDAH
TRANSAKSI PEMBELIAN KONSUMEN DI PASAR
YA'AHOWU KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen

Oleh :

WASIAT ELEAN DAUD ZEBUA

NIM : 2319519

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2023



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet NO.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Penggunaan Aplikasi DANA Sebagai Alat
Pembayaran Digital Dalam Mempermudah Transaksi
Pembelian Konsumen di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli.

Nama : Wasiat Elfan Daud Zebua

NIM 2319519

Program Studi : Manajemen

Gunungsitoli, Oktober 2023

Dosen Pembimbing,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec.. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id>. emailfe@unias.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wasiat Elfan Daud Zebua
Nim : 2319519
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menerangkan bahwa dengan ini sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiplakan) dan belum pernah di pergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapa pun juga.
2. Semua sumber yang sudah saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Apabila dikemudian hari terbukti/dapat di buktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya siap menanggung resiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Wasiat Elfan Daud Zebua

Hak Cipta Milik Universitas Nias, Tahun 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ilmiah tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya, pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan Universitas Nias.

Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Nias

MOTTO

"Saya datang, Saya bimbingan, Saya ujian, Saya revisi, dan Saya menang"

(Wasiat Elfan Daud Zebua)

Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus

Filipi 4 : 6-7

PERSEMBAHAN

“Dari berbagai tahap yang menurut saya itu sulit dalam menyelesaikan skripsi ini perlahan-lahan bisa saya lalui. segala perjuangan saya hingga sampai pada titik skripsi saya ini, saya mempersembahkannya untuk Mama dan Abang Kakak saya yang menjadi penyemangat dalam hidup saya. Tanpa mereka mungkin saya tidak bisa sampai pada titik sekarang ini. Hidup menjadi lebih mudah dan lancar ketika kita memiliki orangtua dan keluarga yang lebih memahami kita dari pada diri kita sendiri. Terimakasih mama dan keluarga semua yang menjadi penyemangat dalam hidup saya.

"Tuhan Yesus Memberkati".

ABSTRAK

Zebua, Wasiat Elfan Daud, 2023. Analisis Penggunaan Aplikasi DANA Sebagai Alat Pembayaran Digital Dalam Mempermudah Transaksi Pembelian Konsumen Di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli. Skripsi Prodi Manajemen Universitas Nias. Pembimbing Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk. 1. mengetahui gambaran tentang bagaimana aplikasi dana dapat mempermudah transaksi pembelian konsumen di pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli. 2. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi DANA di pasar Ya'ahowu. 3. Untuk mengetahui kendala dan resiko penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan para konsumen melakukan transaksi di Pasar Ya'ahowu. Metode yang yang digunakan dalam penelitian adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan mengambil dokumentasi. Dimana responden ini terdiri dari lima orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait tentang analisis penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli telah dikemukakan bahwa benar seiring perkembangan zaman maka pemanfaatan *e-wallet* merupakan salah satu cara untuk memudahkan pembeli dalam bertransaksi di Pasar Ya'ahowu. Dijelaskan berdasarkan wawancara dengan informan bahwasannya sebelumnya mereka hanya melakukan transaksi secara tunai, tapi sejak hadirnya aplikasi DANA maka Pasar Ya'ahowu tidak mau ketinggalan, mereka memanfaatkan itu dengan menggunakan *e-wallet* yang ada dan mengunduh aplikasi hingga bisa mempermudah pembeli maupun penjual.

ABSTRACT

Zebua, Wasiat Elfan Daud, 2023. Analysis of the Use of the DANA Application as a Digital Payment Tool to Facilitate Consumer Purchase Transactions at the Ya'ahowu Market, Gunungsitoli City. Nias University Management Study Program Thesis. Jupiter Advisor Mendrofa, S.E., M.M

This research aims to. 1. Get an idea of how the application of funds can facilitate consumer purchasing transactions at the Ya'ahowu market in Gunungsitoli City. 2. To find out the use of the DANA application in the Ya'ahowu market. 3. To find out the obstacles and risks of using the DANA application to make it easier for consumers to make transactions at Ya'ahowu Market. The method used in the research is observation, interviews and taking documentation. Where the respondents consisted of five people.

Based on the results of interviews with related informants regarding the analysis of the use of the DANA application in facilitating purchase transactions at Ya'ahowu Market, Gunungsitoli City, it has been stated that it is true that as time goes by, the use of e-wallets is one way to make it easier for buyers to make transactions at Ya'ahowu Market. It was explained based on interviews with informants that previously they only carried out transactions in cash, but since the DANA application was introduced, Ya'ahowu Market did not want to be left behind, they took advantage of it by using existing e-wallets and downloading the application so that it made things easier for buyers and sellers.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan rancangan penelitian ini tepat pada waktunya.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka penyelesaian rancangan penelitian ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen di Universitas Nias.
4. Direktur pasar Ya'ahowu kota gunungstoli dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
5. Bpk/ibu Dosen pengajar di Universitas Nias yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan bagi peneliti.
6. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Cardinal Pranatal Mendrofa, S.Sos. MM.
7. Staf Administrasi untuk bantuannya selama peneliti melakukan studi di Universitas Nias.
8. Keluarga besar dan sahabat-sahabat saya yang telah mendukung sampai tahap ini.
9. Serta tak lupa dengan orang tua tercinta, keluarga dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan doa, dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Peneliti mengucapkan terimakasih untuk semuanya sehingga peneliti bisa sampai pada tahap akhir ini. Kiranya Tuhan Yesus selalu menyertai dan memberkati kita.

Gunungsitoli, Oktober 2023

WASIAT ELEFAN DAUD ZEBUA
NIM : 2319519

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	iii
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK/ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Digital Payment</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Digital Payment</i>	7
2.1.2 Kelebihan dan Kekurangan <i>Digital Payment</i>	8
2.1.3 Jenis-jenis <i>Digital Payment</i>	9
2.2 Aplikasi DANA	11
2.2.1 Pengertian Aplikasi DANA	11
2.2.2 Aplikasi DANA	12
2.2.3 Cara Kerja DANA	12
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan DANA	15
2.2.5 Indikator Aplikasi DANA	17
2.2.6 Indikator Aplikasi DANA	17

2.3	Transaksi Pembelian Konsumen	19
2.3.1	Pengertian Transaksi	19
2.3.2	Jenis-Jenis Transaksi	19
2.3.3	Transaksi Pembelian Konsumen	20
2.3.4	Indikator Transaksi Pembelian Konsumen.....	24
2.4	Kerangka Berpikir.....	24
2.5	Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
3.2	Variabel Penelitian	29
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	29
3.3.1	Lokasi Penelitian	29
3.3.2	Jadwal Penelitian	29
3.4	Variabel Penelitian	30
3.5	Instrumen Penelitian	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Deskripsi Temuan Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.2	Struktur Organisasi Pasar Ya'ahowu	35
4.1.3	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	36
4.1.4	Hari dan Jam Kerja	37
4.1.5	Visi dan Misi Pasar Ya'ahowu.....	37
4.2	Analisis Hasil Wawancara	39
4.3	Pembahasan	52
4.3.1	Penggunaan Aplikasi DANA Dalam Memudahkan Transaksi di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli	52
4.3.2	Kendala Dalam Penggunaan Aplikasi DANA Dalam Memudahkan Transaksi	53
4.4	Hasil Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56

PEDOMAN WAWANCARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pasar Ya'ahowu.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi DANA dari 2018-2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tahun 2023	29
Tabel 4.1.2 Jam Kerja Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di Sumatera Utara telah membawa manfaat yang luar biasa bagi kemajuan peradaban masyarakat. Jenis-jenis pekerjaan yang sebelumnya menuntut kemampuan fisik yang cukup besar, kini relatif bisa digantikan oleh perangkat mesin-mesin otomatis.

Demikian juga ditemukannya formulasi-formulasi baru kapasitas komputer, seolah sudah mampu menggeser posisi kemampuan otak manusia dalam berbagai bidang ilmu dan aktivitas. Dengan berbagai inovasi, kemajuan teknologi saat ini benar-benar telah diakui dan dirasakan memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan manusia.

Mengenai perkembangan ilmu di zaman digital, berarti menggambarkan aplikasi ilmu dan teknologi dalam berbagai sektor kehidupan. Hal tersebut menjadi salah satu karakteristik utama dari ilmu di zaman digital yang dalam kerangka umumnya sekaligus menjadi persamaan sifat perkembangan ilmu zaman digital.

Satu hal yang tak sulit untuk disepakati, bahwa hampir semua sisi kehidupan manusia modern telah disentuh oleh berbagai efek perkembangan ilmu dan teknologi. Salah satunya yaitu sektor ekonomi yang membutuhkan dan mendapat sentuhan teknologi. Pesatnya perkembangan teknologi memberikan pengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran dalam transaksi bisnis terutama dalam menjaga kesinambungan hubungan bisnis para pihak terkait.

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai atau non kartu yang lebih efisien dan ekonomis. Pembayaran non tunai atau non kartu umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan uang sebagai alat pembayaran melainkan dengan cara transfer

antar bank ataupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank itu sendiri.

Adapun salah satu aplikasi pembayaran non tunai dan non kartu yaitu, aplikasi Dana yang merupakan *platform* dompet digital yang di desain untuk menjadikan setiap transaksi dapat dilakukan secara non tunai dan non kartu. Dalam menggunakan aplikasi dana, kita dapat dengan mudah melakukan pembayaran digital, sehingga kita tidak perlu repot membawa banyak uang tunai, dan kita dapat melakukan semua kebutuhan transaksi keuangan melalui *gadget* kita sendiri.

Aplikasi dana ini sudah mendapatkan izin dari bank Indonesia, dengan nomor izinnya 20/1370/DSSK/Srt/B yang disetujui pada tanggal 28 agustus 2018. Dana merupakan perusahaan rintisan (*startup*) yang berbadan hukum Indonesia dan di kembangkan oleh *programmer* muda Indonesia. Dengan demikian, aplikasi dana merupakan *platform* buatan anak negeri Indonesia. Di lansir liputan6.com, aplikasi dana hingga kini sudah memiliki 135 juta pengguna yang tidak hanya di kota besar.

Penggunaan aplikasi dana ini meningkat seiring dengan makin eratnya kerjasama antara pihak dana dengan berbagai mitra bisnis juga regulator. Hal ini, menjadikan konsumen memiliki pilihan sistem pembayaran dalam transaksi yang mereka lakukan.

Menurut Sunarto Zulkifli (2003:10) dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah”, transaksi adalah kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak 2 pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama-sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum atau syariah yang berlaku.

Transaksi juga merupakan suatu peristiwa bisnis yang bersifat ekonomis dan non ekonomis. Penyeleksian data yang relevan dilakukan terhadap transaksi yang mempunyai nilai ekonomi, yaitu transaksi yang dapat diukur dengan nilai/bentuk uang dan memengaruhi persamaan akuntansi.

Dalam melakukan transaksi, kita membutuhkan suatu sistem pembayaran dan pada saat ini sistem pembayaran yang merupakan salah satu pilar penopang stabilitas sistem keuangan telah berkembang, yang semula hanya menggunakan uang tunai, kini sudah merambah pada sistem pembayaran digital atau bisa disebut sebagai *Electronic Money (e-money)*.

Adanya aplikasi dana yang bermitra dengan berbagai sektor usaha, menjadikan pembayaran digital semakin merambah ke berbagai lini dan daerah, namun demikian tidak begitu saja menjadikan aplikasi ini diketahui oleh berbagai lapisan masyarakat dan dijadikan sebagai alternatif sistem pembayarannya.

Di pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli, masyarakat masih belum mengenal penggunaan aplikasi dana sepenuhnya. Para pelaku usaha di pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli biasanya melakukan transaksi secara tunai. Hal ini bisa terjadi karena belum adanya pengetahuan tentang aplikasi dana, atau sudah diketahui tetapi belum menjadikannya pilihan pembayaran.

Dalam penelitian Dastan dan Gurler (2016) dijelaskan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam mengadopsi sistem pembayaran melalui *third party payment* seperti *e-wallet* adalah reputasi dari provider, pengaruh lingkungan, kepercayaan konsumen terhadap provider, kegunaan dan kemudahan yang didapat, serta faktor mobilitas. Dalam penelitian lain yang dilakukan Zhao dan Xi tahun 2015, faktor yang menjadi alasan konsumen berniat menggunakan *e-wallet* yaitu berdasarkan keuntungan dan kerugian yang didapat oleh konsumen.

Pasar Ya'ahowu merupakan salah satu pasar yang ada di kota Gunungsitoli. Pasar ya'ahowu menjual berbagai produk seperti pakaian, accessories hp, produk kecantikan dan barang sembako lainnya. Kelebihan pasar ya'ahowu ini adalah produk-produk yang dijual dengan harga rakyat, sehingga harganya murah bagi masyarakat, sebagaimana fungsi pasar pada umumnya. Di pasar ya'ahowu Gunungsitoli, penjual atau pedagang dan pembeli bisa saling tawar menawar untuk mendapat kesepakatan harga yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Pedagang juga biasa memberikan promo atau potongan harga pada pelanggannya. Pasar ini juga telah di

modern kan oleh pemerintah setempat agar nyaman untuk berbelanja dan jual beli.

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, di pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli baru ada beberapa pelaku usaha yang menggunakan aplikasi dana. Beberapa diantaranya menyebutkan bahwa adanya kecemasan terkait resiko pada penggunaan aplikasi tersebut seperti rawan penipuan, gagal transaksi, hingga kurangnya modal untuk melakukan *top up*, namun lebih jauh lagi pelaku usaha di pasar tersebut belum dapat beradaptasi dalam penggunaan aplikasi tersebut karena merupakan hal baru, baik dari ketersediaan jaringan maupun fitur yang ada pada aplikasi yang membuat pelaku usaha enggan untuk memulai penggunaan aplikasi. Berikut adalah data perkembangan penggunaan aplikasi DANA selama 5 tahun terakhir di Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna Aplikasi DANA Dari 2018-2023

No	Tahun	Pengguna
1.	2018	20.000.000 Orang
2.	2019	40.000.000 Orang
3.	2020	93.000.000 Orang
4.	2021	135.000.000 Orang
5.	2022	170.000.000 Orang
6.	2023	200.000.000 Orang

Sumber: *Liputan6*, 2023

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana penggunaan aplikasi dana dalam transaksi di pasar, dan hendak melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran Digital dalam Mempermudah Transaksi Pembelian Konsumen di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli**".

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penelitian tersebut diatas, penelitian ini hanya berfokus pada: Pembelian konsumen: penelitian ini dapat melihat pembelian konsumen dalam menggunakan aplikasi dana sebagai alat pembayaran digital, bagaimana konsumen memilih untuk menggunakan aplikasi ini,

alasan mereka memilihnya, dan sejauh mana penggunaan aplikasi dana mempermudah transaksi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital dalam mempermudah transaksi pembelian konsumen di pasar ya'ahowu kota Gunungsitoli?
- b. Bagaimana aplikasi DANA menjadi pilihan konsumen untuk melakukan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli?
- c. Apa kendala dalam penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital dalam mempermudah transaksi pembelian konsumen di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penggunaan aplikasi dana dapat mempermudah transaksi pembelian konsumen di pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli.
- b. Untuk mengetahui bagaimana aplikasi DANA menjadi pilihan konsumen untuk melakukan transaksi pembelian di pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli
- c. Untuk mengetahui kendala penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital dalam mempermudah transaksi pembelian konsumen di pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli.

1.5. Kegunaan Hasil Penelitian

Beberapa kegunaan atau manfaat hasil hasil penelitian ini ada dua jenis yakni:

- a. Manfaat Teoritis

Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya manajemen pemasaran

b. Manfaat Praktis

Bagi penulis adalah hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan memperluas pengetahuan dalam penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital dalam mempermudah transaksi pembelian konsumen di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli.

c. Bagi Tempat Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam kegiatan penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital dalam mempermudah transaksi pembelian konsumen di pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli.

d. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Diharapkan hasil penelitian ini menambah referensi hasil-hasil peneliti selanjutnya khususnya Mahasiswa dalam menambah ilmu pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Digital Payment*

2.1.1 *Pengertian Digital Payment*

Di era yang serba canggih seperti saat ini transaksi pembayaran secara digital tentunya bukanlah hal asing lagi. *Digital payment* atau sering disebut juga dengan pembayaran digital atau pembayaran elektronik adalah pembayaran yang dilakukan secara elektronik, dimana dalam pembayaran secara elektronik tersebut uang disimpan, di proses, dan diterima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya di inisialisasi melalui alat pembayaran elektronik.

Digital payment merupakan sebuah inovasi transaksi pembayaran yang saat ini sedang marak digunakan. Perkembangan digital payment dimulai pada tahun 1887. Pada saat itu, digital payment hanya berupa gagasan transaksi dengan menggunakan kartu kredit. Hal ini dijelaskan dalam sebuah novel karya Looking Backward tepat pada tahun 1887.

Kemudian munculnya internet pada tahun 1969 yang diciptakan oleh Tim Berners-Lee berupa halaman internet atau situs untuk berbagi informasi menjadi gerbang pembuka semakin pesatnya perkembangan digital payment.

Pada tahun 1983 muncul kembali gagasan tentang uang elektronik yang diprakarsai oleh David Lee Chaum yang kemudian dia kembangkan gagasannya dalam sebuah makalah penelitiannya mengenai digital cash. Semakin lama gagasan mengenai digital payment semakin berkembang dan beragam. Tepatnya pada tahun 1994 Stanford Federal Credit Union mengeluarkan layanan online banking dan menjadi satu-satunya lembaga yang mengeluarkannya. Kemudian disusul pada tahun 1998 muncul sistem mobile payment dengan transaksi nirkabel yakni Paypal yang kemudian diikuti oleh beberapa mobile payment lainnya berupa Apple Pay dan Alipay. Kesuksesan PayPal, Apple Pay dan Alipay rupanya berdampak pada gagasan uang elektronik dan alat pembayaran transaksi secara digital yang lebih variatif diberbagai belahan dunia. Salah satunya Indonesia.

Adapun beberapa aplikasi digital payment yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Gopay, ShopeePay, OVO, Dana, Link Aja dan berbagai M-Banking yang disediakan oleh bank-bank tertentu.

10 2.1.2 Kelebihan dan Kekurangan Digital Payment

1. Kelebihan Digital Payment

Adapun beberapa kelebihan dari digital payment adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi pembayaran sebuah produk pada saat belanja online ataupun pada saat membayar tagihan lainnya.
- b. Memberikan akses kemudahan pembayaran karena tersedianya berbagai merchant pendukung aplikasi digital payment.
- c. Meningkatkan customer loyalty karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
- d. Komisi cenderung rendah. Hal ini biasanya berkaitan dengan biaya admin yang dibebankan pada saat melakukan transaksi pembayaran. Dengan menggunakan aplikasi digital payment biaya operasional yang dibebankan biasanya hanya berkisar sebesar 1% dari jumlah total bahkan tidak dikenakan biaya sama sekali apabila dipergunakan untuk melakukan transfer kepada sesama pengguna.

2. Kekurangan Digital Payment

Adapun beberapa kelemahannya antara lain:

- a. Kemungkinan bisa terkena serangan hacker. Hal ini berkaitan dengan semakin canggihnya perkembangan digital maka pola kejahatan pun semakin beragam jenisnya, salah satunya adalah kejahatan yang menyerang sistem digital. Jika aplikasi yang digunakan tidak menggunakan sistem keamanan yang baik maka risiko terjadinya peretasan data juga dapat terjadi. Oleh karena itu keamanan menjadi hal yang harus menjadi prioritas utama dari setiap aplikasi digital payment.
- b. Kurangnya privasi data pengguna. Pada saat melakukan pendaftaran maka sistem aplikasi akan meminta pengguna untuk memenuhi persyaratan data yang dibutuhkan aplikasi mulai dari data identitas,

izin untuk mengetahui semua informasi mengenai transaksi seperti siapa penerima, jumlah dana serta waktu pembayaran yang nantinya akan disimpan di database. Hal ini tentunya berakibat pada kurangnya privasi pada sistem digital payment.

- c. Selalu membutuhkan akses internet. Pada saat pengguna melakukan transaksi, maka dibutuhkan koneksi internet untuk melakukan pembayaran online. Tanpa koneksi internet transaksi pembayaran online tidak bisa dilakukan oleh pengguna.
- d. Seringnya terjadi error pada sistem aplikasi yang digunakan pada saat transaksi berlangsung.

2.1.3 Jenis-Jenis Digital Payment

Seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih, transaksi pembayaran saat ini tidak hanya bisa dilakukan secara fisik atau konvensional saja. Telah banyak tersedia jenis pembayaran digital yang praktis dan mudah digunakan. Tidak hanya itu, cara ini juga dianggap lebih aman karena Anda tidak perlu membawa uang cash kemana-mana saat ingin berbelanja atau bertransaksi. Adapun beberapa jenis digital payment sebagai berikut:

1. Kartu Perbankan
Kartu perbankan seperti kartu debit dan kartu kredit menjadi salah satu jenis pembayaran digital yang paling umum digunakan oleh masyarakat. Metode pembayaran melalui kartu perbankan dianggap mudah dan aman serta bisa digunakan dalam transaksi online maupun transaksi fisik.
2. Dompot
DigitalDompot digital merupakan platform yang memungkinkan seseorang bisa membawa uang tunai dalam bentuk digital yang termasuk dalam contoh pembayaran digital. Saat ini telah banyak pilihan platform dompet digital yang bisa Anda pilih. Pengguna juga bisa menghubungkan rekening bank dengan akun dompet digital untuk memudahkan dalam bertransaksi.

3. Terminal POS

Terminal POS merupakan suatu terminal yang bekerja melalui smartphone dengan memanfaatkan aplikasi berbasis web untuk memproses pembayaran. Jenis terminal POS yang paling umum digunakan untuk melakukan sistem pembayaran digital adalah kartu kredit atau debit. Dengan cara ini, Anda bisa melakukan pembayaran dengan menggesekkan kartu kredit dan memasukkan PIN saja.

4. Internet Banking

Jenis pembayaran digital yang lainnya adalah internet banking. Ini merupakan suatu metode pembayaran bank tertentu yang dapat membantu nasabah bank dalam melakukan kegiatan transaksi dan keuangan dengan lebih mudah melalui website bank. Internet banking terhubung dengan rekening bank dan membutuhkan koneksi internet untuk menggunakannya.

5. Mobile Banking

Mobile banking merupakan aplikasi pembayaran digital yang terhubung dengan rekening bank. Seperti namanya, kegiatan transaksi keuangan atau perbankan bisa dilakukan melalui smartphone sehingga sangat memudahkan nasabah bank tersebut.

6. Internet Banking

Jenis pembayaran digital yang lainnya adalah internet banking. Ini merupakan suatu metode pembayaran bank tertentu yang dapat membantu nasabah bank dalam melakukan kegiatan transaksi dan keuangan dengan lebih mudah melalui website bank. Internet banking terhubung dengan rekening bank dan membutuhkan koneksi internet untuk menggunakannya.

7. Mobile Banking

Mobile banking merupakan aplikasi pembayaran digital yang terhubung dengan rekening bank. Seperti namanya, kegiatan transaksi keuangan atau perbankan bisa dilakukan melalui smartphone sehingga sangat memudahkan nasabah bank tersebut.

8. ⁴ Micro ATM

Micro ATM merupakan perangkat BC atau Business Correspondents yang memberikan pelayanan perbankan penting bagi nasabahnya. Jenis pembayaran digital ini biasa digunakan lebih pemilik toko online untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran saat membeli produk secara online.

9. Kode QR

Satu lagi jenis pembayaran digital yang cukup banyak digunakan saat ini adalah kode QR. Ini merupakan suatu kode dua dimensi yang didalamnya terdapat data penting. Cara ini banyak digunakan dalam transaksi pembayaran karena mudah dan cepat.

2.2. Aplikasi Dana

2.2.1 Pengertian Aplikasi

¹² Aplikasi menurut Dhanta dikutip dari Azhar (2019: 37) adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsoft Excel*. Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Menurut Jogiyanto dikutip oleh Ramzi (2013: 60) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.

Menurut Nazrudin Safaat H dikutip dari Siradjuddin (2017: 56) Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

Sedangkan menurut (Deslianti & Muttaqin, 2016: 21) aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan. Aplikasi *software* yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Aplikasi *software* spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
2. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.

Kesimpulan dari definisi-definisi tersebut aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah data, bermain *game* dan lain-lain.

2.2.2 Aplikasi Dana

DANA adalah platform dompet digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. DANA adalah aplikasi dompet digital yang diluncurkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe yang menyediakan layanan keuangan digital. DANA mulai masuk ke pasar Indonesia pada akhir tahun 2018 telah mendapatkan izin resmi dari Bank Indonesia dengan nomor izinnya 20/1370/DSSK/Srt/B yang disetujui pada tanggal 28 Agustus 2018.23.

DANA merupakan salah satu inovasi dari jasa keuangan yang berbasis teknologi atau *fintech* yang menyediakan jasa layanan dompet digital, layanan transaksi pembayaran baik itu secara *online* maupun *offline* yang banyak bekerja sama dengan beberapa gerai. Dilansir dari Liputan6.Com diakses 26 Juni 2023, DANA merupakan *platform* pembayaran digital yang mengusung *open Platform* dan dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai *online* maupun konvensional manapun. Konsep *open platform* ini yang kemudian dimanfaatkan dari berbagai sektor layanan seperti Pendidikan, *public*, sosial hingga pedagang untuk mendukung setiap transaksinya dengan mudah dan juga aman.

2.2.3 Cara Kerja Dana

Cara kerja DANA konsep dan layanan cara kerja aplikasi DANA secara sederhana dikonsepsikan dengan hanya menyimpan uang yang diletakkan di rekening penampungan (*escrow account*) untuk saldo pengguna. Jadi tidak ada uang pihak lain yang kemudian tersimpan di

DANA. Oleh karena itu, jumlah dana yang disimpan pun terbatas, artinya sesuai dengan regulasi Bank Indonesia dan juga standar keamanan yang sudah ada. Berikut merupakan beberapa fitur yang ada pada aplikasi DANA:

1. *Log in* pada aplikasi DANA menggunakan *password* dengan tujuan untuk menjaga keamanan pengguna, ketika akan masuk pada aplikasi DANA, pengguna yang sudah terdaftar akan diminta untuk memasukkan *PIN Code* terlebih dahulu.
2. Beranda/*Home* Aplikasi DANA
Pada tampilan beranda aplikasi DANA, pengguna akan disajikan oleh beragam fitur yang tersedia. Fitur-fitur itu diantaranya adalah sebagai berikut:
 - a. *Pindai/Scan*, untuk pengguna yang akan melakukan pembayaran melalui scan *QRIS Code* baik secara *online* ataupun *offline*.
 - b. *Isi Saldo/Top Up*, untuk pengguna yang akan melakukan pengisian Saldo dompet digital DANA. Tersedia banyak pilihan untuk pengisian saldo melalui bank transfer, agent, dan kartu Debit yang sudah bekerja sama dengan pihak penyelenggara DANA.
 - c. *Kirim/Send*, fitur ini digunakan bagi para pengguna yang akan melakukan pengiriman uang. Penyelenggara DANA menyediakan banyak pilihan untuk melakukan pengiriman uang, diantaranya:
 - a) Kirim ke Nomor HP, yaitu pengiriman uang ke sesama pengguna DANA melalui nomor HP.
 - b) Kirim ke Rekening Bank, yaitu pengiriman uang ke pengguna rekening Bank dengan gratis biaya administrasi sebanyak 10 kali setiap bulannya dengan minimal transfer Rp50.000,00.
 - c) Kirim ke *Chat*, yaitu pengiriman uang melalui chat dan media sosial seperti Whatsapp, Line dan Facebook. Agar saldo DANA dapat diterima, orang yang menerima harus membuka link dan masuk pada aplikasi DANA untuk melakukan *klaim* terhadap saldo DANA tersebut.

d) Kirim dan tarik tunai, yaitu penarikan uang tunai yang bisa dilakukan di kasir *outlet* Alfamart, Alfamidi, DanDan, Lawson dan Pegadaian.

d. Minta/*Request*, fitur yang menyediakan bagi para pengguna untuk meminta kiriman uang dengan cara memindai kode QR yang dimiliki oleh pengguna secara langsung atau membagikan linknya melalui DANA, chat atau media Sosial. Pengguna bisa mengatur sendiri jumlah uang yang akan dimintanya.

e. Layanan aplikasi DANA, fitur yang menyediakan banyak sekali layanan, mulai dari yang menyediakan layanan untuk kebutuhan sehari-hari, transfer DANA, pembayaran tagihan, *entertainment* keuangan, asuransi, penggalangan dana, belanja, dan juga kesehatan.

3. Catatan Transaksi/*History*

Dalam fitur ini, aplikasi Dana mencatat semua transaksi yang dilakukan oleh pengguna baik itu melakukan isi saldo/*top up*, penerimaan uang, pengiriman uang ataupun melakukan pembelian pulsa, kuota atau melakukan pembayaran pada layanan yang disediakan di DANA.

4. Bayar/*Pay*

Fitur ini digunakan untuk melakukan pembayaran menggunakan *scan* code QRIS baik itu dalam melakukan pembayaran *online* ataupun *offline* melalui gerai yang sudah bekerja sama dengan DANA.

5. Pocket

DANA banyak menyediakan berbagai macam promo seperti voucher pulsa, voucher penyebar THR dan lain sebagainya. Promo ini dapat didapatkan dengan membuka fitur yang ada pada Pocket, di dalam fitur ini tersedia beberapa menu lainnya yaitu diantaranya voucher, loyalty dan voucher code.

6. Saya/*Me*

Fitur ini menampilkan akun pengguna aplikasi DANA yang menyediakan informasi profil pengguna akun, saldo akun, tutorial penggunaan aplikasi DANA dan juga menyediakan bantuan yang menyediakan berbagai informasi mengenai permasalahan atau

pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna aplikasi DANA.

2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Dompot Digital (*e-wallet*)

Menurut Liu dan Tai (2016) berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam penggunaan *e-wallet* yang berdasarkan teori TAM yang meliputi *ease to use dan usefulness (mobility, convenience, compatibility, knowledge, trust, risk)* dan *safe to use (trust and risk)*, sebagai berikut:

1. *Mobility*

Mobilitas adalah penentu yang digunakan untuk mengukur tingkat seorang individu merasakan manfaat yang diterima dalam konteks waktu, ruang, dan akses layanan. Metode pembayaran *e-wallet* yang lebih fleksibel untuk digunakan terlepas dari waktu, ruang dan sangat sesuai dengan gaya hidup *mobile* dan aktif saat ini. Bisnis saat ini sudah berkembang sesuai dengan jaman. Transaksi berbelanja dapat dilakukan secara *online* melalui jaringan internet. Dengan pembayaran *e-wallet*, maka layanan dapat memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi untuk menyelesaikan prosedur pembayaran secara akurat dan efektif di lokasi mana pun, terlepas dari penghitungan waktu.

2. *Convenience*

Kenyamanan adalah kemudahan dan kenyamanan penggunaan serta pencapaian manfaat melalui penggunaan yang didorong dari portabilitas dan aksesibilitas langsung. Kenyamanan layanan ponsel sebagai pendukung *third party payment* didefinisikan sebagai kelincahan, aksesibilitas dan ketersediaan, dan fleksibilitas waktu dan ruang.

3. *Compatibility*

Kesesuaian didefinisikan sebagai keselarasan (tentang pendapat dan paham) dan efektivitas operasional dari layanan baru dibandingkan dengan nilai-nilai tradisional dari layanan yang ada. kesesuaian adalah kombinasi nilai-nilai inovatif, potensial, dan tersedia, itu juga merupakan integrasi operasi yang efektif dari teknologi baru untuk meningkatkan kinerja pekerjaan. Faktor inovasi dengan layanan pembayaran

menggunakan seluler yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup konsumen, sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan manfaat bagi konsumen saat menggunakan layanan tersebut.

4. *Knowledge*

Pengetahuan membantu konsumen untuk melakukan transaksi jual beli produk atau layanan dengan mudah. Pengetahuan layanan dapat membantu konsumen mengidentifikasi inovasi dan keinginan dari teknologi baru, sehingga menerapkan layanan lebih cepat dan lebih mudah. Dengan konsumen mengetahui tentang sistem tersebut, maka konsumen dapat mengidentifikasi bagaimana kinerja yang dilakukan dari pembayaran e-wallet, apa manfaat yang didapat dan mengapa produk atau layanan itu penting bagi mereka.

5. *Trust*

Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan untuk menggunakan layanan baru dengan rasa nyaman, aman, dan menerima risiko. Kepercayaan adalah kesediaan individu untuk mengambil risiko agar kebutuhan mereka terpenuhi. Kepercayaan pada kemampuan teknologi seluler yang dapat mengurangi risiko transaksi dan kepercayaan tentang penyedia layanan akan memenuhi harapan konsumen. Kepercayaan pada sistem pembayaran e-wallet akan membantu mengurangi kebutuhan untuk memahami, mengendalikan, dan memantau kegiatan pengguna, sehingga memungkinkan pengguna untuk menggunakan layanan dengan mudah dan efisien.

6. *Risk*

Risiko menjadi hal yang sangat diperhatikan baik konsumen maupun bagi pengembang layanan pembayaran e-wallet. Risiko ialah kurangnya keamanan selama proses pembayaran karena kesalahan tak terduga atau transaksi yang dilakukan tanpa kejujuran. Risiko yang berkemungkinan terjadi seperti hilangnya akun tersebut dengan diambil alih oleh seseorang yang tidak bertanggung jawab yang mengakibatkan kerugian. Tanpa langkah-langkah yang tepat, transaksi yang salah dapat terjadi yang mengakibatkan kerugian yang tidak diinginkan bagi pengguna.

2.1.5. Kendala Dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Perbankan saat ini menyediakan uang elektronik atau e-Money untuk transaksi di minimarket, tol dan lainnya. Namun banyak yang mengeluhkan penggunaannya justru menambah ribet karena ketidaktahuan penggunanya. Ada beberapa kendala yang dimaksud menurut Suwigyo (2019:20) antara lain:

a) Sinyal harus stabil jika ingin melakukan transaksi.

Karena e-money berbasis internet, maka ketika melakukan sebuah transaksi sinyal ponsel anda harus stabil. Kegagalan transaksi terkadang menimbulkan masalah baru.

b) Belanja menggunakan e-money lebih boros.

Kemudahan melakukan transaksi menggunakan handphone ini memanjakan para pengguna untuk bisa melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun. Jadi, para pengguna e-money bisa dengan mudah mengeluarkan uang tanpa harus bertransaksi melalui ATM.

c) E-money kurang aman.

Dari segi keamanan e-money hadir tanpa dilengkapi dengan fitur keamanan. Jadi apabila Anda kehilangan handphone, maka isi saldo tidak akan bisa dibekukan dan bisa dengan mudah digunakan orang lain.

e) Tidak semua minimarket bisa bertransaksi menggunakan e-money.

Penggunaan uang elektronik kadang-kadang bisa menyebalkan. Saat membeli barang di minimarket misalnya, proses transaksi dengan uang elektronik justru lebih lama dibandingkan membayar tunai sebab belum semua minimarket siap dengan pembayaran elektronik.

2.1.6. Indikator Aplikasi Dana

Kemajuan teknologi membawa perubahan pada semua bagian di kehidupan manusia, termasuk masalah finansial. Akhir-akhir ini, masyarakat pasti sangat akrab dengan adanya istilah *e-wallet* atau dompet digital. Dompet digital memperkenalkan individu dengan teknik pembayaran tanpa uang tunai yang lebih mudah, lebih aman, dan lebih produktif. Metode Pembayaran ini semakin populer karena Go-pay dan Ovo menawarkan berbagai promo dan potongan harga di berbagai merchant. Selanjutnya muncul e-wallet lainnya seperti Dana, LinkAja dan Sakuku.

Dompot digital atau e-wallet adalah dompet yang terhubung dengan server dalam bentuk aplikasi smartphone yang memungkinkan untuk menyimpan sejumlah uang untuk dapat digunakan kapan dan dimana saja selama layanan pembayaran tersedia dengan baik. (Bagla & Sancheti, 2018:32).

Tanpa uang tunai dan tanpa kartu, klien hanya perlu membawa ponsel mereka. Selain menawarkan akomodasi, dompet digital juga dianggap lebih aman karena pengguna harus menyertakan kata sandi untuk mengakses dompet digital tersebut. Dari tahun ke tahun, perkembangan aplikasi dompet digital di Indonesia menunjukkan pola yang positif. Berikut beberapa indikator aplikasi Dana menurut (Bagla & Sancheti, 2018 : 28) antara lain :

1. *Efficiency* atau Efisiensi: Berkaitan dengan betapa mudahnya pengguna mencari informasi pada aplikasi. Tanpa interaksi dengan pelanggan, pelanggan online perlu mencari informasi terhadap produk atau jasa yang sedang dicari. Jika pelanggan sering bingung selama proses pencarian, mereka akan berhenti.
2. *Availability* atau ketersediaan: Menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen.
3. *Fulfillment* atau Pemenuhan: mengacu pada keberhasilan aplikasi dalam menyampaikan produk atau jasanya dan kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses transaksi.
4. *Privacy* berkaitan dengan bagaimana sebuah aplikasi terbukti dapat dipercaya untuk menyimpan data personal bagi pelanggannya. Layanan online yang dilakukan dengan baik dan lancar dapat membangun kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.
5. *Responsiveness* atau tanggapan dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu dari aplikasi yang merespons *customer* dalam sebuah lingkungan online.
6. *Compensation* atau kompensasi berkaitan dengan suatu usaha dari pihak e-wallet tentang memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian kepada konsumen jika barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen kurang memuaskan.
7. *Contact* berkaitan dengan bagaimana sebuah aplikasi dapat menyediakan

fitur layanan yang memberikan kesempatan kepada user (pengguna) untuk berinteraksi dengan pengguna lain.

2.3. Transaksi Pembelian Konsumen

2.3.1. Pengertian Transaksi

Secara umum, pengertian transaksi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi yang mana kegiatan ini mampu mengubah jumlah harta atau finansial yang sebelumnya mereka miliki. Biasanya pada suatu bisnis terdapat administrasi transaksi yang bertugas untuk mencatat perubahan finansial yang terjadi pada perusahaan. Sedangkan menurut pendapat para ahli yang dikutip dari Accurate, transaksi diartikan sebagai suatu kegiatan bisnis atau perusahaan yang bisa menimbulkan perubahan pada finansial perusahaan, yang mana kegiatan ini tentunya bisa direkam secara substansial dan bisa dicatat oleh administrasi transaksi. Peran administrasi transaksi memang dibutuhkan pada sebuah perusahaan.

Menurut Indra (2018: 10), transaksi adalah sebuah bentuk pertemuan antara pembeli dengan penjual. Yang mana pertemuan ini menghasilkan keuntungan bagi kedua belah pihak yang ditunjukkan dengan adanya bukti nyata. Seperti dokumen dan data yang diinput pada sebuah jurnal melalui proses pencatatan data.

2.3.2. Jenis-Jenis Transaksi

Menurut Binti Mahtumah (2023:21), mengemukakan bahwa ada dua jenis transaksi yakni :

1. Transaksi Internal

Seperti namanya, transaksi internal adalah transaksi atau kegiatan ekonomi yang hanya melibatkan personalia dari sebuah perusahaan. Jadi transaksi ini terjadi di dalam perusahaan dan tidak melibatkan pihak lain yang ada di luar perusahaan. Pada dasarnya transaksi internal lebih menekankan perubahan aktivitas keuangan yang terjadi di dalam perusahaan. Contoh dari transaksi internal seperti perubahan jumlah keuangan karena adanya kemunduran performa perusahaan, memo dari pemimpin perusahaan ke seorang karyawan, dihapusnya utang sebuah

sektor usaha pada perusahaan, maupun penggunaan alat-alat kantor. Jadi semua transaksi keuangan yang terjadi pada perusahaan dan dicatat disebut sebagai transaksi internal.

2. Transaksi Eksternal

Transaksi eksternal adalah jenis transaksi yang melibatkan pihak luar dari sebuah perusahaan yang mana akan menyebabkan perubahan pada keuangan perusahaan. Pihak dari luar perusahaan ini bisa berupa individu ataupun sebuah organisasi. Contoh transaksi eksternal yaitu adanya aktivitas jual beli, pembayaran hutang piutang, penyewaan barang, dan yang lainnya. Modifikasi tingkah laku.

2.3.3. Transaksi Pembelian Konsumen

Menurut Adi Nugroho (2021:35) mengemukakan transaksi pembelian adalah kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa dengan cara memberikan balas jasa berupa senilai uang yang sama dengan nilai barang atau jasa yang diperolehnya. Barang yang dimaksud adalah barang yang merupakan kebutuhan konsumen, pedagang, dan produsen.

1. Alur Transaksi Pembelian

Berikut adalah alur transaksi pembelian yang meliputi beberapa tahapan antara lain:

a. Permintaan Bagian Penjualan

Dalam proses pembelian, mulai dari bagian penjualan/produksi akan mengajukan permintaan barang. Permintaan barang ditentukan dengan 3 cara, yakni secara intuitif, penelitian pasar, dan perhitungan stok barang.

b. Survei Pasar

Selanjutnya, setelah pengajuan permintaan barang telah dilakukan, maka bagian gudang akan melakukan survei pasar untuk memilih produsen/agen/grosir terbaik yang akan dijadikan *supplier* bagi perusahaan. *Supplier* sangat berperan penting, dari mulai produksi hingga pendistribusian barang dari perusahaan. *Supplier* yang tepat akan meningkatkan efisiensi dari segi dana dan kinerja perusahaan.

c. **Penerimaan Penawaran Barang**

Tahap ini biasa disebut juga sebagai *Purchase Order* (PO). Dokumen PO dikirim ke *supplier* yang telah dipilih perusahaan. Selanjutnya, *supplier* akan mengirimkan surat penawaran dengan lebih detail dibandingkan dengan katalog dan daftar harga yang sudah ada.

d. **Menentukan *Supplier***

Dalam memilih *supplier*, perusahaan tidak boleh sembarangan. *Supplier* yang terpilih tentu harus sesuai keinginan perusahaan, yang mana dapat menguntungkan perusahaan. Pilihlah *supplier* yang paling memberikan keuntungan dengan mempertimbangkan harga, kualitas, dan pelayanannya.

e. **Buat Daftar Barang/Jasa yang Akan Dibeli**

Setelah menentukan *supplier*, selanjutnya Anda perlu melakukan pendaftaran barang/jasa yang akan Anda pesan. Dengan begitu, perusahaan akan lebih mudah dalam memperkirakan kebutuhan dan juga dana yang akan dikeluarkan.

f. **Kirim Surat PO**

Daftar barang/jasa sudah dibuat, selanjutnya perusahaan dapat melakukan pemesanan dengan mengirimkan surat PO kepada *supplier*. Sebaiknya perusahaan tidak melakukan pengiriman surat tersebut secara mendadak. Hal ini akan berdampak pada waktu pendistribusian barang ke perusahaan. Anda perlu juga untuk membuat estimasi waktu pengiriman ketika melakukan proses pemesanan.

g. **Tanda Tangan Surat Perjanjian**

Tahap ini adalah tahap Anda dan *supplier* melakukan penandatanganan surat perjanjian jual beli. Penandatanganan surat ini dibutuhkan sebagai tanda bahwa transaksi telah resmi dilakukan. Selain itu, surat bertandatangan ini sebagai bukti apabila salah satu pihak melakukan kesalahan/pelanggaran perjanjian.

h. **Penerimaan Barang**

Setelah proses selesai, maka perusahaan tinggal menunggu barang tiba. Nantinya, setelah barang diterima, akan ada penerbitan surat tanda

terima barang kepada pemesan oleh *supplier*. Selain itu, ada juga pengakuan bahwa barang masuk ke dalam pembukuan pemesanan.

i. Pemeriksaan Barang yang Telah Diterima

Barang yang sudah diterima harus melewati pemeriksaan sebelum surat penerimaan barang ditandatangani. Hal-hal yang perlu diperhatikan saat pemeriksaan barang dilakukan adalah kuantitas dan kualitas barang. Setelah pemeriksaan dan hasilnya cocok dengan kualitas yang baik, maka bagian pembelian menerima faktur yang diterbitkan oleh *supplier*. Isinya adalah rincian pembelian barang, nilai pajak, diskon (bila ada dan digunakan), dan jumlah bersih pembelian. Faktur juga digunakan sebagai tagihan atas pembelian yang belum dibayar. *Invoice* harus cocok dengan PO, tanda terima barang, dan jumlah pengakuan utang.

j. *Return*

Adanya kesalahan terkadang tidak luput dari alur transaksi pembelian seperti ini. Maka, bila terjadi kekeliruan atau kecacatan barang, Anda bisa melakukan retur barang kepada *supplier*. Tapi, bila seluruh barang diterima dengan baik dan sesuai, proses yang satu ini bisa Anda lewatkan.

k. Pembayaran

Ini adalah tahap pembayaran sesuai dengan prosedur pengeluaran kas yang berlaku dalam perusahaan. Mengapa harus sesuai dengan prosedur pengeluaran kas, agar mempermudah proses pembukuan keuangan perusahaan nantinya.

Itulah tadi alur transaksi pembelian yang umumnya dilakukan perusahaan. Dalam melakukan transaksi, tentu dokumentasi sangat dibutuhkan. Pendataan, surat menyurat, pembukuan tentu tidak boleh salah. Terkadang, prosesnya yang panjang dan dilakukan secara terpisah berpotensi terjadinya kekeliruan. Namun, Anda tidak perlu khawatir, karena kini terdapat aplikasi yang dapat membantu Anda meminimalisir kesalahan tersebut.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transaksi Pembelian Konsumen

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi transaksi pembelian antara lain:

a. Akses yang Mudah

Apabila calon konsumen sulit menemukan atau mengakses *platform* dimana kamu berjualan, pada satu titik konsumen akan merasa malas dan lebih memilih untuk mencari toko lain. Maka itu, pastikan toko mudah diakses, terutama jika menjalankan bisnis *online*.

b. Tampilan Produk

Kesan yang didapatkan konsumen saat mereka mengunjungi toko atau melihat produk bisa menentukan apakah mereka semakin tertarik untuk berbelanja atau tidak. Contohnya saja, banyak orang memutuskan untuk makan di suatu tempat karena restorannya tampak menarik dari luar.

c. Informasi dan Ketersediaan Produk

Bukan hanya dari tampilan saja, tetapi keseluruhan produk juga mempengaruhi keputusan konsumen, mulai dari informasi produk dan ketersediaan produk. Apabila informasi produk tidak jelas, konsumen pun bisa ragu dengan kualitas produk maupun kredibilitas bisnis. Kurangnya informasi produk juga memperlambat waktu berbelanja konsumen dimana mereka harus menghubungi penjual terlebih dahulu untuk menanyakan detail produk, baru kemudian membuat keputusan. Terutama untuk bisnis *online*, cantumkan informasi produk sedetail mungkin beserta foto produk. Semakin jelas, konsumen pun bisa semakin yakin untuk membeli produk tersebut. Cantumkan juga mengenai ketersediaan produk.

d. Kualitas Produk

Pastikan juga kualitas produk agar selalu memiliki standar yang sama. Apabila kualitas produk tidak sesuai ekspektasi konsumen, penjual akan kesulitan menjaga pelanggan untuk tetap berbelanja di toko dan membuat calon pembeli ragu. Apabila kualitas produk tidak sesuai yang dideskripsikan, maka konsumen akan kecewa dan mereka bisa

saja memberikan testimoni yang kurang baik dan memengaruhi keputusan konsumen yang lain untuk membeli produk itu.

e. Harga

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli barang adalah harga. Ada konsumen yang menginginkan harga murah ada pula konsumen yang tidak masalah dengan harga mahal asalkan kualitasnya benar-benar bagus. Pastikan penjual mematok harga yang pas sesuai kualitas produk. Sebelum menentukan harga, cari tahu terlebih dahulu mengenai harga di pasaran agar target harga yang kamu pasang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Harga adalah faktor penting dalam keputusan konsumen untuk membeli suatu produk.

f. Layanan

Kualitas pelayanan yang lambat atau tidak ramah dapat membuat konsumen menjadi enggan untuk membeli. Gunakan bahasa yang sopan dan ramah dalam merespons konsumen. Sebisa mungkin berikan respons konsumen secepatnya.

2.3.4. Indikator Transaksi Pembelian Konsumen

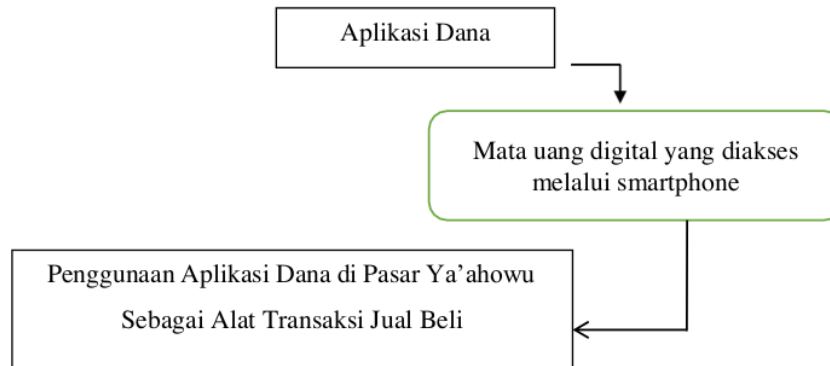
Menurut Kotler dan Amstrong (2018: 181) mengemukakan bahwa keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai. Menurut Kotler dan Keller (2018: 240) menyatakan keputusan pembelian adalah keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Adapun indikator keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

- a. Kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk.
- b. Memutuskan membeli karena merek yang paling disukai.
- c. Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.
- d. Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain.

2.4. Kerangka Berpikir

Untuk menghubungkan masalah yang ada pada penelitian, maka perlu dibuat kerangka berpikir sebagai dasar pedoman penelitian ini. Kerangka berpikir dimaksud akan mengarahkan peneliti untuk menemukan data dan

informasi dalam penelitian ini dengan tujuan memecahkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Berpikir

Pembayaran tagihan pasca bayar atau tagihan rutin bulanan seperti tagihan listrik, tagihan air, tagihan berlangganan internet, tagihan telkom, dan tagihan rutin lainnya dapat dilakukan melalui aplikasi DANA. Aplikasi dana ini membantu orang untuk melakukan transaksi dengan praktis dan minim resiko. DANA merupakan mata uang digital yang bisa diakses melalui *smartphone*. Penggunaan aplikasi ini sudah dikenal oleh masyarakat luas dan tidak terkecuali masyarakat Kota Gunungsitoli yang melakukan transaksi di pasar Yaahowu menggunakan aplikasi DANA ini.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan peneliti dengan penelitian yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya. Adapun peneliti melakukan penelitian terdahulu untuk mengetahui apa saja gagasan yang telah dikemukakan oleh para peneliti terdahulu, karena penelitian merupakan lanjutan dari penelitian terdahulu, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

1.	2019	<p>E Evaluasi Kualitas Produk Dompot Digital (E-Wallet Quality) Indonesia Pada Aplikasi Dana</p>	<p>H Hasil statistik deskriptif pada variabel e-service quality menunjukkan nilai minimal adalah 9% dan nilai maksimal 32%, sedangkan nilai rata-rata (mean) adalah 23,06% dengan standar deviasi 6,291%. E-service quality termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 78 responden (55,7%) dari jumlah sampel yang berjumlah 140 responden.</p> <p>Hasil statistik deskriptif pada variabel e-trust menunjukkan bahwa nilai minimal 9% dan nilai maksimal 28%, sedangkan nilai rata-rata (mean) adalah 20,48% dengan standar deviasi 4,782%. E-trust termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 73 responden (52,1%) dari jumlah sampel yang berjumlah 140 responden.</p>
2.	2020	<p>Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital</p>	<p>Berdasarkan hasil data penelitian yang telah dikumpulkan, diolah dan dianalisis dapat disimpulkan bahwa secara menyeluruh tingkat kepuasan konsumen belum memuaskan karena kinerja pelayanan aplikasi DANA berada pada kriteria baik dengan harapan konsumen yang sangat</p>

			tinggi. Namun, perihal kualitas pelayanan aplikasi DANA oleh konsumen dirasa sedang atau biasa saja. Sehingga, hal ini dinilai belum mampu untuk memberikan kepuasan pada konsumen.
3.	2021	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya	1. Variabel Kemudahan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap Minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA di Surabaya. Fitur layanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA di Surabaya. Kemudahan dan fitur layanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA di Surabaya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Arikunto (2019: 136), metode penelitian adalah cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Jenis-jenis metode penelitian dapat diklarifikasikan berdasarkan tujuan dan tingkat kealamiah objek yang diteliti. Jenis penelitian dan analisisnya (Gunadarma Ilmu 2018: 42-45) penelitian dibedakan menjadi 3 yaitu:

- a. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang datanya adalah data kualitatif sehingga analisisnya juga analisis kualitatif (deskriptif). Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran secara individual maupun kelompok.
- b. Penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.
- c. Penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif adalah penelitian yang datanya terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif sehingga analisis datanya pun menggunakan analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif.

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan untuk memahami fenomena akurat.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010: 161). Menurut Nawawi (2006: 45), variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan satu variabel untuk di deskripsikan unsur-unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut.

Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja berdasarkan judul penelitian, terdapat satu variabel utama yaitu “Media Sosial Instagram”. Dengan indikator: Isi konten produk, fungsi berbagai video dan foto produk, mampu menekan biaya promosi produk agar produk barang & jasa mudah dikenal. Variabel ini merupakan fokus utama penelitian dan menjadi objek yang akan diukur dan di analisis didalam penelitian.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang beralamat di jalan kompleks pasar, Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan dalam waktu bulan terhitung dari bulan April sampai Agustus 2023.

Tabel 3.1

Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tahun 2023

Kegiatan	April Minggu Ke				Mei Minggu Ke				Agustus Minggu Ke				Septemb er Minggu Ke				Oktober Minggu Ke				Novemb er Minggu Ke			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																							
Penyusunan Proposal		■	■	■																				
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing			■	■																				
Persiapan Seminar				■	■	■	■	■																
Seminar									■															

sumber data primer, data primer di dapat melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang di dapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang di peroleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis. Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk merekam dan mengumpulkan data atau informasi yang digunakan peneliti untuk menjawab permasalahan yang ada di lapangan. Menurut Sugiyono instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2014: 223). Instrumen penelitian sebagai alat yang dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi oleh peneliti sendiri dengan cara datang kelapangan bertanya langsung kepada informan. Maka yang menjadi instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri.

Untuk mengumpulkan informasi dari informan menurut Syafrida (2021: 45) yaitu dengan pedoman wawancara mendalam terdiri dari daftar informasi yang harus dikumpulkan dan perekam suara. Manfaatnya adalah untuk informasi yang diperoleh melengkapi penelitian dan alat untuk melakukan wawancara informan. Informan dalam penelitian ini yakni: 1 Orang *Manager* dan 5 orang karyawan pada Pasar Ya'ahowu Di Kota Gunungsitoli.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Yusuf (2014: 372) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti

mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian, sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018: 229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya pada Pasar Ya'ahowu Di Kota Gunungsitoli.

b. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2014: 372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018: 476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018: 246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya

sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018: 224), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Reduksi Data.

Menurut Sugiyono (2018: 247-249), Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

c. Penyajian Data (*Data Display*).

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data yang sering dilakukan adalah dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah di pahami (Sugiyono, 2018: 249).

d. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018: 252-253), kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian

kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada tahun 2010 Pemerintah Kabupaten Nias membentuk salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang pendirinya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 tahun 2010 tentang pendirian Perusahaan Daerah Pasar Ya'ahowu di mana Perusahaan Daerah dimaksud bergerak di bidang pengelolaan pasar.

Sebagai landasan manajemen/pengelola didasari Kepada Keputusan Bupati Nias Nomor : 536/53/K/2010 tentang pengangkatan Badan Pengawas Perusahaan Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias Periode 2010-2013 Dan Keputusan Bupati Nomor : 050/102/K/2010 tentang pengangkatan direksi perusahaan Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias 2010-2013.

Sebagai Landasan Operasional didasari kepada Keputusan Bupati Nias Nomor : 050/201/K/2010 tentang Penetapan Tarif Kios dan Tarif Jasa lainnya pada perusahaan Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias.

Managemen Perusahaan Daerah tersebut terdiri dari Direksi dan beberapa staf. Direksi terdiri dari 3 (tiga) orang yakni:

1. Direktur Utama
2. Direktur Perencanaan dan Operasi
3. Direktur Administrasi dan Hukum

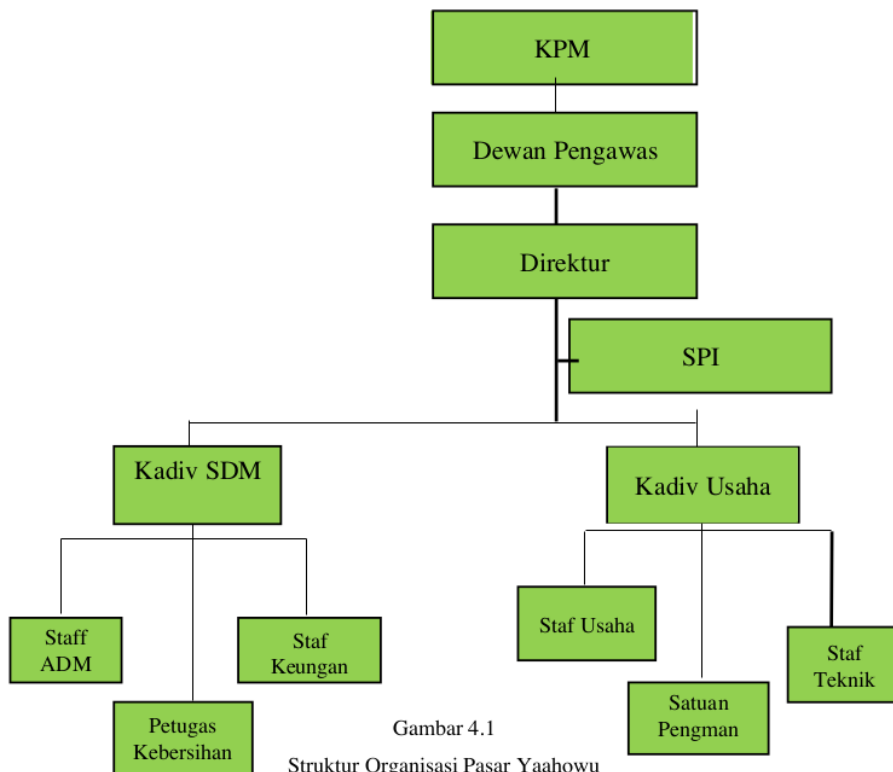
Kondisi jumlah karyawan pada tahun 2010 yakni:

- | | |
|------------------------|------------|
| 1. Kepala Divisi | : 6 Orang |
| 2. Tenaga Administrasi | : 3 Orang |
| 3. Tenaga Teknik | : 2 Orang |
| 4. Tenaga Kebersihan | : 6 Orang |
| 5. Tenaga Keamanan | : 20 Orang |

Sesuai dengan perkembangan Perusahaan Daerah Pasar Ya'ahowu, pada tahun 2019 Perusahaan Daerah Pasar Ya'ahowu diubah menjadi perusahaan umum daerah berdasarkan peraturan daerah nomor 9 tahun 2019 tentang perusahaan umum daerah pasar Ya'ahowu, sehingga atas pengalihan yang terjadi pasar Ya'ahowu sebagai badan hukum berhak melakukan usaha-usaha berdasarkan peraturan daerah ini.

4.1.2 Struktur Organisasi Pasar Ya'ahowu

Pasar Ya'ahowu merupakan salah satu usaha milik daerah yang bergerak di bidang penjualan berbagai macam produk. Struktur organisasi merupakan gambaran untuk mencapai tujuan dan memudahkan mengkoordinasi, komunikasi atas semua aktivitas yang bertanggung jawab dalam tugas dan wewenang dalam perusahaan masing – masing. Tentunya memiliki struktur organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Adapun struktur organisasi yang ada pada Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli dapat di lihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pasar Yaahowu

4.1.3 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

- a. Direktur/ pemilik, mempunyai tugas sebagai berikut :
 - Bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup usaha Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli baik jangka pendek maupun jangka panjang.
 - Mengkoordinir dan melakukan pengawasan seluruh kegiatan operasional usaha dan karyawan.
 - Menetapkan pembagian kerja seluruh karyawan.
 - Mengambil keputusan yang tepat dan logis yang berhubungan dengan kegiatan produk perusahaan.
- b. PSI, mempunyai tugas yaitu mendiagnosa secara objektif untuk memetakan capaian dan kemajuan upaya pemberantasan korupsi.
- c. Kepala bagian gudang, mempunyai tugas sebagai berikut:
 - Membuat perencanaan pengadaan barang.
 - Melakukan pencocokan stok barang yang keluar dan masuk.
 - Melakukan order barang sesuai kebutuhan.
- d. Bagian penyimpanan persediaan barang, tugasnya sebagai berikut:
 - Mengkoordinir setiap barang masuk dengan rapi.
 - Mengecek barang yang masuk yang sudah rusak dalam proses penyimpanan di gudang.
 - Mengecek barang yang sudah keluar sesuai prosedur.
 - Memastikan selama penyimpanan barang tersebut sudah tertata dengan rapi dan bagus.
 - Bertanggungjawab terhadap barang yang sudah di simpan di gudang supaya tidak terjadi kehilangan sebelum barang tersebut keluar/laku.
- e. Bagian pemasaran, mempunyai tugas sebagai berikut:
 - Melakukan pemasaran produk di Pasar Ya'ahowu.
 - Mendistribusikan produk kepada pengecer atau toko lain
 - Memberikan label harga barang.
 - Membersihkan area toko
 - Mencatat transaksi penjualan.
 - Melayani pelanggan dengan baik.

4.1.4 Hari Dan Jam Kerja

Sistem kerja pada Pasar Ya'ahowu sama seperti tempat usaha lainnya memiliki jam waktu kerja selama 6 hari dalam satu minggu mulai dari hari Senin sampai hari Sabtu. Akan tetapi pada moment liburan keagamaan maka otomatis Pasar Ya'ahowu diliburkan. Adapun jam kerja di Pasar Ya'ahowu mulai dari pukul 08.00 wib sampai 17.00 wib dengan rincian sebagai berikut:

TABEL 4.1.2

Jam Kerja Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli

NO.	Hari	Jam kerja
1	Senin	08.00 s/d 17.00
2	Selasa	08.00 s/d 17.00
3	Rabu	08.00 s/d 17.00
4	Kamis	08.00 s/d 17.00
5	Jumat	08.00 s/d 17.00
6	Sabtu	08.00 s/d 17.00

Sumber: Pasar Ya'ahowu, 2023

Dari tabel 4.1.1 tentang jam kerja Pasar Ya'ahowu, dapat kita diuraikan bahwa karyawan Pasar Ya'ahowu bekerja setiap hari kecuali hari minggu atau tanggal merah mulai dari hari Senin sampai hari Sabtu. Jam masuk kerja dan pulang kerja tetap sama mulai dari jam 08.00 wib sampai 17.00 WIB. Tidak ada pertukaran shift kerja karyawan dan tidak ada jadwal kerja lembur karyawan.

4.1.5 Visi Misi Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli

Visi Perusahaan Umum Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias adalah mewujudkan menjadi perusahaan daerah yang unggul dan terdepan dalam menyelenggarakan kegiatan pemasaran, bersemangat kerakyatan, mandiri serta memajukan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat melalui peningkatan sumber pendapatan daerah.

Misi Perusahaan Umum Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias adalah menyelenggarakan dan menciptakan situasi pasar yang nyaman,

tertib, teratur, ramah lingkungan dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang ada untuk mendukung dan meningkatkan program pembangunan daerah yang lebih baik dengan menempuh beberapa langkah antara lain:

1. Menata keadaan pasar sesuai dengan bidang-bidang usaha tertentu
2. Menciptakan sistem informasi yang cepat dan tepat dalam membina hubungan yang baik antara penjual, pembeli dan pengelola
3. Menciptakan sirkulasi, distribusi barang dan jasa yang teratur dan tertib
4. Menciptakan sumber-sumber pendanaan perusahaan melalui kegiatan usaha dan jasa misalnya pengelolaan perparkiran secara profesional, pengelolaan kebersihan dan penyediaan sumber daya manusia.
5. Menciptakan kondisi pasar yang ramah lingkungan melalui penghijauan dan penataan tempat yang digunakan bukan hanya untuk melakukan jual beli tetapi menjadi tempat bermain dan rekreasi
6. Menciptakan sistem keamanan yang terjamin dan terpercaya
7. Menciptakan sumber-sumber dana untuk kepentingan pembangunan daerah
8. Menciptakan sistem keuangan yang tertib, terjamin dan dapat dipertanggungjawabkan melalui keterbukaan terhadap pelaporan keuangan yang tertib dan keterbukaan terhadap pelaporan keuangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan
9. Menciptakan pasar yang menyediakan kebutuhan masyarakat yang lengkap dan terjamin
10. Membina iklim usaha yang bersaing secara sehat dan transparan

Tugas pokok Perusahaan Umum Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias adalah untuk melaksanakan pelayanan umum dalam bidang perpasaran, membina pedagang pasar, ikut membantu menciptakan stabilitas harga dan kelancaran distribusi barang dan jasa di pasar.

Perusahaan Umum Daerah Pasar Ya'ahowu mempunyai fungsi:

1. Melakukan perencanaan, pembangunan, pemeliharaan dan pengawasan bangunan pasar
2. Melaksanakan pengelolaan pasar dan fasilitas perpasaran lainnya

3. Melakukan pembinaan pedagang pasar
4. Membantu menciptakan stabilitas harga dan kelancaran arus distribusi barang dan jasa di pasar

Memperhatikan hal-hal tersebut diatas serta sesuai dengan visi dan misi maka peranan Perusahaan Umum Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias cukup penting didalam menunjang program Pemerintah Kabupaten Nias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus memberikan penambahan PAD bagi Pemerintah Kabupaten Nias, serta membuka lapangan kerja baik sebagai karyawan Perusahaan Umum Daerah Pasar Ya'ahowu Kabupaten Nias maupun menyediakan tempat berjualan bagi masyarakat.

4.2. Analisis Hasil Wawancara

Analisis ini sendiri terfokus pada Analisis Penggunaan aplikasi DANA Dalam Memudahkan Transaksi Di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah, tahapan analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu metode *interview/wawancara* dan metode dokumentasi. Agar penelitian ini lebih objektif dan data-data lebih akurat, peneliti mencari informan kunci dan informan pendukung sebagai tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data terpercaya.

Analisis penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli dilakukan dengan teknik wawancara dan menggunakan teknik *purposive sampling* (pengambilan data secara sengaja) karena teknik ini mencakup orang-orang yang seleksi atas kriteria yang dibuat oleh peneliti.

Berdasarkan tujuan penelitian wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap informan yaitu pihak yang mengetahui tentang Analisis penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli yaitu pada prinsipnya untuk menggali informasi yang akurat

dari hasil wawancara yang mendalam yang dilakukan peneliti pada Pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB **apakah anda adalah penjual di pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA? :**

“Iya saya adalah pemilik toko Mestika Utama, nama saya Lara Mestika Zebua. Mengenai apakah saya pernah menerima pembayaran lewat aplikasi DANA ya tentu saja pernah, bahkan tidak jarang sekarang khususnya anak-anak muda sering mereka melakukan pembayaran dengan aplikasi e-wallet seperti DANA dan ini sangat membantu saya yang hanya sendiri jaga took jadi tidak perlu berjalan ke took sebelah untuk menukarkan uang pelanggan karna yang ditransfer hanyalah sesuai dengan nilai transaksi”.

Informasi yang didapat dari informan Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB tentang **apakah ada kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi DANA?:**

“di era digital saat ini, penggunaan aplikasi *e-wallet* sangat populer di masyarakat dan tidak terkecuali kami sebagai pemilik usaha di pasar Ya'ahowu, kami sering sekali menerima pembayaran melalui e-money termasuk aplikasi DANA, aplikasi dana ini banyak sekali fitur di dalamnya yang bisa membantu kita melakukan transaksi namun kendala itu kadang ada ketika jaringan internet tidak stabil”.

Selanjutnya peneliti bertanya dengan Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB tentang **apakah anda pernah melakukan transfer melalui aplikasi DANA?**

“Ya pernah. Saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini karna praktis, saya bisa melakukan transaksi di mana saja tanpa harus memikirkan biaya yang besar karna aplikasi DANA sangat murah biayanya bahkan gratis jika belum memenuhi batas maksimal transaksi harian”

Selanjutnya peneliti bertanya dengan Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB:

“secara pribadi sebagai masyarakat sekaligus pegawai di kantor ini sering saya mendengar kalimat positif dari pelanggan atau konsumen yang hadir di tempat ini untuk membeli. Mereka mengaku sangat terbantu dengan adanya aplikasi DANA ini.”

Dari hasil wawancara diatas dapat di uraikan bahwa penggunaan aplikasi DANA masih belum optimal sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui *e-wallet* Pasar Ya'ahowu.

Selanjutnya peneliti masih bertanya tentang **Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap transaksi pada aplikasi DANA**, dengan Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB mengungkapkan bahwa:

“baik, kestabilan jaringan tentu sangat berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi DANA karna saat menggunakannya harus terkoneksi dengan internet, akses internet yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan karna prosesnya menjadi cepat”.

Selanjutnya dengan pertanyaan peneliti yang bertanya kepada Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB tentang **Apakah aplikasi DANA memiliki limit dalam transaksi?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“Ya, tentu saja dalam penggunaan aplikasi DANA ini juga ada kendala yang dihadapi meskipun masih bisa ditangani dengan mudah. Kendala yang pertama dan sering terjadi itu adalah apabila jaringan tidak stabil atau buruk maka akan menghambat transaksi menjadi lamban maka disarankan agar pelanggan tetap membawa uang tunai jika dikira saat berbelanja jaringan sedang tidak stabil. Selain itu, aplikasi DANA ini juga ternyata memiliki batas maksimal transaksi, misal seseorang belanja dan melakukan transaksi sebanyak 10 kali dalam sehari maka yang tidak berbayar mungkin 2 atau 3 kali transaksi saja. Juga ada batasan nominal transaksi yaitu maksimal sepuluh juta rupiah. Selain itu, terkadang juga terjadi gagal bayar ketika transaksi karna aplikasi yang sering sekali update”.

Selanjutnya peneliti masih bertanya kepada Ibu Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB tentang **Apakah saldo yang ada di dalam aplikasi DANA bisa ditarik di semua bank?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“tentu saja, saldo yang ada dalam aplikasi DANA ini bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian yaitu sepuluh juta rupiah, hingga saat ini saya hanya melakukan transaksi di tiga bank yang berbeda yaitu bank BRI, bank BNI dan Bank Sumut dan semuanya tidak ada kendala yang tidak bisa diatasi”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Laura Mestika Zebua sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya'ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 tentang **apa saja fitur pembayaran yang tersedia di aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Salah satu fitur yang sering saya temukan dipakai oleh pemilik toko yaitu Qris yang mana pengguna aplikasi tinggal scan barcode yang sudah disediakan oleh toko”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Laura Mestika Zebua sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya'ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 **Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya, saya sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk mentransfer uang kepada keluarga saya yang jauh dan sangat membantu saya karna say tidak harus pergi ATM bank yang menyita waktu dan tenaga”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Laura Mestika Zebua pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 tentang **Apa saja keuntungan yang didapat dalam menggunakan aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“ada begitu banyak keuntungan yang saya dapatkan dengan adanya aplikasi DANA ini, selain praktis juga mudah memahami fitur-fiturnya, biasanya saya kesulitan kalau menggunakan aplikasi baru tapi tampilan aplikasi DANA ini sangat mudah saya pahami”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Laura Mestika Zebua sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya'ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA beresiko?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Saldo DANA yang ada di akun bisa dibajak dan dicuri para tapi ini hanya opini saya ya karna passwordnya menggunakan angka saja sebanyak enam digit”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Laura Mestika Zebua sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya'ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi di mana saja kapan saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu”.

Pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB **apakah anda adalah penjual di pasar Ya'ahowu kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA?**

"Iya saya adalah pemilik toko Ridho Fashion, nama saya Hajis. Mengenai apakah saya pernah menerima pembayaran lewat aplikasi DANA ya tentu saja pernah, ada banyak pelanggan saya yang menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan pembayaran di Toko saya. Saya sanga senang karna tidak perlu menyediakan uang kecil unruk pengembalian uang dari pelanggan dan ini yang saya inginkan dari lama".

Informasi yang didapat dari informan Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **apakah ada kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi DANA?:**

"Zaman sekarang, penggunaan aplikasi *e-wallet* yaitu DANA sangat membantu kami namun terkadang kondisi jaringan internet yang kadang buruk membuat kami kesal dan harus mencari alternative lain, kadang juga harus menunggu pelanggan mengambil uang mereka di ATM".

Selanjutnya peneliti bertanya dengan Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **apakah anda pernah melakukan transfer melalui aplikasi DANA?**

"Ya pernah, bahkan sering sekali saya melakukan transaksi lewat aplikasi DANA ini karena sangat mudah untuk saya pahami caranya, dan juga tidak perlu keluar rumah kalau mau beli token atau pulsa hp"

Selanjutnya, peneliti memberikan pertanyaan mengenai **bagaimana respon masyarakat terhadap aplikasi DANA** pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB:

"Saya sering melihat masyarakat melakukan transaksi di beberapa toko dengan menggunakan aplikasi DANA dan tentunya ini menandakan respon masyarakat terhadap sesuatu yang baru sangat cepat"

Dari hasil wawancara diatas dapat di uraikan bahwa penggunaan aplikasi DANA masih belum optimal sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui *e-wallet* Pasar Ya'ahowu.

Selanjutnya peneliti masih bertanya tentang **Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap transaksi pada aplikasi DANA**, dengan Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB mengungkapkan

bahwa:

“Kalau menurut saya kestabilan jaringan itu adalah yang paling utama dan paling penting karena tanpa jaringan maka tidak bisa melakukan transaksi apapun bahkan untuk log in di aplikasi sekalipun tidak bisa dilakukan jadi kesimpulannya sangat berpengaruh”.

Selanjutnya dengan pertanyaan peneliti yang bertanya kepada Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **Apakah aplikasi DANA memiliki limit dalam transaksi?** Beliau mengungkapkan

bahwa:

“saya merasa ada beberapa kendala yang bisa saja terjadi dalam kondisi tertentu dan diluar kendali kita, misal jaringan yang tidak baik dan lelet. Selain itu, sering juga terjadi error pada aplikasi karena sering terjadi update fitur atau peningkatan keamanan aplikasi”.

Selanjutnya peneliti masih bertanya kepada Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **Apakah saldo yang ada di dalam aplikasi DANA bisa ditarik di semua bank?** Beliau mengungkapkan

bahwa:

“iya saya melakukan penarikan saldo yang ada dalam aplikasi DANA. Bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian, hingga saat ini saya hanya melakukan transaksi di tiga bank yang berbeda yaitu bank BRI, bank BNI dan Bank Sumut dan semuanya tidak ada kendala yang tidak bisa diatasi”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Hajis sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 tentang **apa saja fitur pembayaran yang tersedia di aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Pada aplikasi DANA ini ada banyak fitur aplikasi yang bisa kita gunakan untuk melakukan berbagai macam jenis transaksi termasuk pembayaran listrik, pembayaran BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan, pembayaran pulsa prabayar dan pasca bayar dan masih banyak lagi fitur lainnya yang sangat menguntungkan bagi siapapun yang menggunakan aplikasi DANA ini”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Hajis sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Rabu, 09

Agustus 2023 **Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“iya saya sering melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA dan itu sangat membantu. Selain itu, aplikasi DANA ini mudah sekali diopahami”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Hajis pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 tentang **Apa saja keuntungan yang didapat dalam menggunakan aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“saya rasa ada banyak keuntungan yang saya dapatkan dengan adanya aplikasi DANA ini, selain praktis juga mudah memahami fitur-fiturnya, biasanya saya kesulitan kalau menggunakan aplikasi baru tapi tampilan aplikasi DANA ini sangat mudah saya pahami, saya tidak perlu keluar rumah hanya unruk membeli pulsa atau bayar listrik”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Hajis sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA beresiko?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya aplikasi DANA sangat aman untuk digunakan dan selama saya menggunakannya saya tidak pernah mengalami suatu kerugian apapun, entah kehilangan saldo atau sejenisnya. Bahkan jika terjadi gagal bayar uang tetap kembali dalam DANA saya”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Hajis sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi di mana saja kapan saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu”.

Pasar Ya’ahowu kota Gunungsitoli Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB **apakah anda adalah penjual di pasar Ya’ahowu kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA? :**

“Iya perkenalkan nama saya Aristo dan saya memiliki toko di sini sudah sejak beberapa tahun lalu dan sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk bertransaksi dan itu sangat membantu saya dalam bertransaksi, melakukan pembayaran di mana saja selama dijangkau jaringan”.

Informasi yang didapat dari informan Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **apakah ada kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi DANA?**

“Iya beberapa kali saya alami kendala dalam bertransaksi seperti gagal bayar dan saya harus mengulanginya beberapa kali dan pada akhirnya berhasil bertransaksi tapi itu tidak membuat saya tidak menggunakan aplikasi itu lagi karna sangat praktis”.

Selanjutnya peneliti bertanya dengan Aristo Buulolo pada hari Rabu, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **apakah anda pernah melakukan transfer melalui aplikasi DANA?**

“Sering sekali saya melakukan transfer melalui DANA karena gratis biaya admin dan tidak perlu pergi keluar rumah. Menurut saya aplikasi DANA ini adalah aplikasi terbaik yang pernah ada”

Selanjutnya, Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB:

“Tentunya saya sering menemukan orang yang meminta diisikan saldo DANA di mini market yaitu alfamidi dan indomaret, ini menandakan bahwa aplikasi DANA ini sangat bermanfaat bagi mereka.”

Dari hasil wawancara diatas dapat di uraikan bahwa penggunaan aplikasi DANA masih belum optimal sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui *e-wallet* Pasar Ya’ahowu.

Selanjutnya peneliti masih bertanya tentang **Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap transaksi pada aplikasi DANA**, dengan Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB mengungkapkan bahwa:

“Tentu saja kestabilan jaringan sangat dibutuhkan dalam melakukan transaksi di aplikasi DANA karena aplikasi DANA ini membutuhkan koneksi internet yang maksimal agar proses transaksi cepat”.

Selanjutnya dengan pertanyaan peneliti yang bertanya kepada Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **Apakah aplikasi DANA memiliki limit dalam transaksi?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi DANA memiliki limit yaitu sepuluh juta dalam sehari, artinya kamu tidak boleh melakukan transaksi di atas sepuluh juta rupiah. Namun demikian saya juga tidak tau apakah aplikasi DANA ini bisa diupgrade

menjadi akun premium atau tidak. Bisa saja unlimited kalau bisa diupgrade ke akun premium”.

Selanjutnya peneliti masih bertanya kepada Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **Apakah saldo yang ada di dalam aplikasi DANA bisa ditarik di semua bank?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya sering sekali melakukan transaksi lewat aplikasi DANA yaitu melakukan penarikan karena saya menerima beberapa pembayaran lewat aplikasi DANA sehingga saya harus menariknya kembali dan sangat dipermudah karena saya bisa menariknya di bank mana saja termasuk BNI, BRI maupun Mandiri saya pernah melakukan penarikan itu”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Aristo Buulolo sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **apa saja fitur pembayaran yang tersedia di aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Fitur dalam aplikasi DANA yang sering saya gunakan adalah pembayaran BPJS dan Listrik, saya membeli dengan harga murah di aplikasi DANA dibandingkan dengan aplikasi *e-money* lainnya”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Aristo Buulolo sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya, saya sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk mentransfer uang kepada keluarga saya yang jauh dan sangat membantu saya karena saya tidak harus pergi ATM bank yang menyita waktu dan tenaga”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Aristo Buulolo pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **Apa saja keuntungan yang didapat dalam menggunakan aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“keuntungan yang didapat lebih kepada efektifitasnya, karena saya tidak perlu keluar rumah hanya untuk membayar air atau listrik”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Aristo Buulolo sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA beresiko?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya aplikasi DANA sangat aman ya, meskipun ada error kadang-kadang saat menggunakannya tapi saldo saya tidak pernah hilang”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Aristo Buulolo sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Saya sangat bersyukur adanya aplikasi DANA ini karna saya bisa melakukan berbagai macam transaksi di dalamnya termasuk transfer uang, pembayaran listrik, pembelian pulsa”.

Pasar Ya’ahowu kota Gunungsitoli Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 13.00 WIB **apakah anda adalah penjual di pasar Ya’ahowu kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA? :**

“Iya benar saya adalah penjual di sini, nama saya Nita Waruwu dan nama Toko saya adalah Nita Fashion, saya menjual berbagai macam pakaian mulai dari anak-anak sampai dewasa”.

Informasi yang didapat dari informan Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 13.00 WIB tentang **apakah ada kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi DANA?:**

“iya saya mengalami kendala saat jaringan tidak stabil saja, saya terpaksa harus sibuk pergi ke ATM untuk melakukan tarik tunai ketika belanja”.

Selanjutnya peneliti bertanya dengan Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 13.00 WIB tentang **apakah anda pernah melakukan transfer melalui aplikasi DANA?**

“Ya Sering, saya sudah menggunakan aplikasi DANA ini sejak 3 tahun lalu saat covid karna harus melakukan segala kegiatan secara online”

Selanjutnya masih dengan informan yang sama yaitu Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB tentang **bagaimana manfaat aplikasi DANA ini:**

“Sangat menguntungkan ya saya rasa, karena saya tidak harus pergi keluar toko untuk menukarkan uang pelanggan ke toko lain.”

Selanjutnya peneliti masih bertanya tentang **Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap transaksi pada aplikasi DANA,** Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 13.00 WIB mengungkapkan bahwa:

“baik, kestabilan jaringan tentu sangat berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi DANA karna saat menggunakannya harus terkoneksi dengan internet, akses internet yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan karna prosesnya menjadi cepat”.

Selanjutnya dengan pertanyaan peneliti yang bertanya kepada Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 13.00 WIB tentang **Apakah aplikasi DANA memiliki limit dalam transaksi?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“Iya saya juga tidak terlalu mengetahui apakah ada limit untuk transfer maupun penarikan pada aplikasi DANA ini, yang saya lakukan selama ini hanya transfer uang kecil di bawah sepuluh juta jadi tidak ada kendala tentang itu”.

Selanjutnya peneliti masih bertanya kepada Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 13.00 WIB tentang **Apakah saldo yang ada di dalam aplikasi DANA bisa ditarik di semua bank?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“Mnurut saya saldo yang ada dalam aplikasi DANA ini bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian yaitu sepuluh juta rupiah. Saya pernah melakukan penarikan di Beberapa bank yaitu bank BRI, Mandiri dan Danamon”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Nita Waruwu sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **apa saja fitur pembayaran yang tersedia di aplikasi DANA? Informan mengungkapkan bahwa:**

“Salah satu fitur yang sering sekali saya pakai adalah pembelian pulsa internet dan pulsa Prabayar, jadi saya tidak perlu pergi keluar rumah hanya untuk membeli pulsa”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Nita Waruwu sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA? Informan mengungkapkan bahwa:**

“Iya saya pernah transfer uang melalui aplikasi DANA meskipun hanya kadang-kadang saja, karena saya juga pakai mobile banking yang biaya adminnya juga tidak ada apabila ditransfer ke sesama bank”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Nita Waruwu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **Apa saja keuntungan yang didapat dalam menggunakan aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Untuk saya pribadi sebagai pebisnis dan memiliki toko tentu banyak keuntungan yang saya dapat, saya transfer uang dan melakukan pembayaran BPJS tanpa pergi kemana-mana”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Nita Waruwu sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA beresiko?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Sampai saat ini saya tidak pernah mengalami kerugian apapun selama menggunakan aplikasi DANA ini, paling kalau jaringan tidak stabil saja sering terjadi error atau bahkan jika terjadi gagal bayar uang tetap kembali dalam saldo aplikasi”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Nita Waruwu sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Rabu, 09 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi di mana saja kapan saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Saya sudah menggunakan aplikasi ini bertahun-tahun dan semoga aplikasi ini semakin jaya dan fitur-fiturnya semakin bertambah”.

Pasar Ya’ahowu kota Gunungsitoli Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB **apakah anda adalah penjual di pasar Ya’ahowu kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA? :**

“Baik, perkenalkan nama saya Firman Lase, tentang apakah saya pernah menerima transfer dari pelanggan yang membeli di toko saya, ya tentu saja pernah meskipun itu sangat jarang saya terima, tapi kalau ditanya pernah ya tentu saja pernah.”.

Informasi yang didapat dari informan Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB tentang **apakah ada kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi DANA?**

“Samapai saat ini saya tidak mengalami suatu kendala yang berat dalam

penggunaan aplikasi DANA ini, saya justru sangat beruntung karena bisa menggunakan aplikasi ini dengan sangat mudah dan praktis. Jadi sampai saat ini saya tidak memiliki kendala yang sangat fatal.”

Selanjutnya peneliti bertanya dengan Firman Lase pada hari Rabu, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB tentang **apakah anda pernah melakukan transfer melalui aplikasi DANA?**

“Ya pernah. Saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini karena praktis, saya bisa melakukan transaksi di mana saja tanpa harus memikirkan biaya yang besar karena aplikasi DANA sangat murah biayanya bahkan gratis jika belum memenuhi batas maksimal transaksi harian”

Selanjutnya dengan Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB **bagaimana respon masyarakat tentang aplikasi DANA ini:**

“Saya melihat masyarakat memiliki pandangan positif dengan adanya aplikasi DANA ini, justru masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini, bahkan di rumah saya pun kami semua menggunakan aplikasi DANA.”

Selanjutnya peneliti masih bertanya tentang **Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap transaksi pada aplikasi DANA**, dengan Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB mengungkapkan bahwa:

“Iya sangat berpengaruh, kestabilan jaringan tentu sangat tergantung pada pengguna aplikasi DANA karena saat menggunakannya harus terkoneksi dengan internet, akses internet yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan karena prosesnya menjadi cepat”.

Selanjutnya dengan pertanyaan peneliti yang bertanya kepada Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB tentang **Apakah aplikasi DANA memiliki limit dalam transaksi?** Beliau mengungkapkan bahwa:

“Ya, tentu saja dalam penggunaan aplikasi DANA ini juga ada batasan transaksi yang memiliki batas gratis biaya admin, transaksi gratis itu hanya 3 kali transaksi maka setelah tiga kali maka akan ada biaya admin sekitar dua ribu lima ratus rupiah dan untuk batas maksimal penarikan harian hanya sepuluh juta rupiah, saya berharap ke depan bisa di upgrade ke unlimited”

Selanjutnya peneliti masih bertanya kepada Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB tentang **Apakah saldo yang ada**

di dalam aplikasi DANA bisa ditarik di semua bank? Beliau mengungkapkan bahwa:

“tentu saja, saldo yang ada dalam aplikasi DANA ini bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian yaitu sepuluh juta rupiah, hingga saat ini saya hanya melakukan transaksi di tiga bank yang berbeda yaitu bank BRI, bank BNI dan Bank Sumut”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Firman Lase sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **apa saja fitur pembayaran yang tersedia di aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Saya sering menggunakan untuk pembayaran listrik dan BPJS dan itu sangat membantu saya yang sangat sibuk setiap hari karena harus jaga toko dan mengurus rumah tangga, jadi dengan adanya aplikasi DANA sangat praktis dan efektif”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Firman Lase sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya, saya sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk mentransfer uang belanjaan saya melalui e-commerce seperti tokopedia dan shopee”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Firman Lase pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 tentang **Apa saja keuntungan yang didapat dalam menggunakan aplikasi DANA?** Informan mengungkapkan bahwa:

“dengan adanya aplikasi DANA ini sangat membantu saya untuk melakukan berbagai macam transaksi yang tentunya memudahkan pekerjaan saya, tidak harus pergi keluar rumah untuk hanya sekedar membeli pulsa atau bayar listrik”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Firman Lase sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya’ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA beresiko?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Sampai saat ini saya tidak memiliki keluhan yang begitu berarti selama menggunakan aplikasi DANA ini, meskipun demikian kita harus tetap waspada untuk mencegah terjadinya pencurian saldo”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan Firman Lase sebagai salah satu pemilik toko di Pasar Ya'ahowu pada hari Kamis, 10 Agustus 2023 **Apakah aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi?** Informan mengungkapkan bahwa:

“Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi karena bisa dilakukan di mana saja apalagi kalau kita penjual ini sering melakukan transaksi ya tentu sangat praktis”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait tentang analisis penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli telah dikemukakan bahwa benar seiring perkembangan zaman dan modern maka pemanfaatan *e-wallet* merupakan salah satu cara untuk memudahkan pembeli dalam bertransaksi di Pasar Ya'ahowu. Dijelaskan berdasarkan wawancara dengan informan bahwasannya sebelumnya mereka hanya melakukan transaksi secara tunai, tapi seiring perkembangan zaman dan teknologi maka Pasar Ya'ahowu tidak mau ketinggalan mereka memanfaatkan itu dengan menggunakan *e-wallet* yang ada dan mengunduh aplikasi hingga bisa mempermudah pembeli maupun penjual.

4.3 Pembahasan

Setelah mendeskripsikan hasil temuan penelitian, maka berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan dan dengan melakukan pengamatan dan wawancara kepada responden pada objek penelitian , maka penulis dapat melakukan hasil penelitian sebagai berikut :

Penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli telah diterapkan dengan membuat barcode aplikasi DANA. Hanya saja masih belum optimal karena saat ini ada banyak *e-wallet* yang posisi yang naik seperti Shopee Pay dan Ovo, sebenarnya itulah aplikasi yang sangat baik dan maju saat ini bahkan aplikasi itu menjadi *top tranding*. Dengan menggunakan aplikasi e-wallet dapat membawa pengaruh positif dan sangat membantu dalam hal memudahkan transaksi dalam memperjualbelikan suatu produk. Dengan menerapkan penggunaan aplikasi DANA ini dapat memberikan kita

kemudahan untuk bertransaksi juga memberikan kita kemudahan untuk berbelanja, dimanapun kita berada dan kapanpun kita mau selama dijangkau jaringan dan penjual telah menginstal aplikasi DANA di smartphonenya.

4.3.1 Penggunaan Aplikasi DANA Dalam Memudahkan Transaksi Di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli

Penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli telah memainkan peran yang sangat penting dalam mengembangkan usaha. Demikian halnya disampaikan Ryanti (2019:315) dalam jurnalnya terkait penggunaan *e-wallet* mengatakan bahwa *e-wallet* mampu menghasilkan hal baru dalam komunikasi sehingga dengan adanya *e-wallet* maka produsen dan konsumen akan dengan mudah melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan peneliti di tempat penelitian dengan mengumpulkan data-data yang di perlukan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu analisis penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli untuk mengetahui bagaimanakah penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli dan Apakah kendala dalam penggunaan aplikasi DANA dalam penggunaan aplikasi DANA di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli.

Dimana Pasar Ya'ahowu memanfaatkan *e-wallet* dalam memudahkan transaksi pembelian dengan menggunakan aplikasi *e-wallet* seperti Ovo, DANA, LinkAja dengan cara mengisi saldo terlebih dahulu dalam aplikasi yang mereka miliki. Aplikasi Dana merupakan sebuah aplikasi pembayaran *e-money* yang sering digunakan oleh banyak orang untuk dapat bertransaksi dengan mudah. Dalam *e-wallet* memungkinkan setiap penggunanya memiliki aplikasi yang kaya akan fitur transaksi. Adanya *e-wallet* menjadikan peluang bagi penggunannya dan juga orang – orang khususnya pebisnis untuk memanfaatkan *e-wallet* sebagai platform atau sarana dalam melakukan transaksi pembelian dan penjualan.

Pasar Ya'ahowu merupakan badan usaha yang fokus pada penjualan barang yang sudah berdiri sejak tahun 2010, Pasar Ya'ahowu melakukan transaksi penjualan secara offline. Pasar Ya'ahowu melakukan penjualan produk secara offline. Alasan Pasar Ya'ahowu menggunakan aplikasi DANA karena saat ini telah banyak orang yang mengakses internet dan berinteraksi menggunakan *e-wallet*, sehingga transaksi menjadi mudah dilakukan di mana saja dan kapan saja.

4.3.2 Aplikasi Dana Menjadi Pilihan Konsumen Untuk Melakukan Transaksi Pembelian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai alat transaksi di Pasar Ya'ahowu. Menurut Kotler dan Keller dalam buku Sudaryono (2018 : 65) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen baik itu kesenangan ataupun ketidak senangan yang timbul dari membandingkan suatu produk dengan produk yang diharapkan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan sebagai objek penelitian maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA menjadi pilihan masyarakat dalam bertransaksi karena memberikan banyak fitur yang sangat praktis dan efektif.

Pengukuran dilakukan berdasarkan 5 dimensi pada kualitas pelayanan, diantaranya adalah dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Hal ini sesuai dengan teori kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller dalam buku Sudaryono (2018:65) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen baik itu berupa kesenangan ataupun ketidaksenangan yang timbul dari membandingkan suatu produk dengan produk yang diharapkan konsumen. Apabila produk atau jasa yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka konsumen merasa puas dan senang.

4.3.3 Kendala Dalam Penggunaan aplikasi DANA Dalam Memudahkan Transaksi

Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam menerapkan *e-money* hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kendala yang dihadapi oleh pihak Toko dalam memanfaatkan *e-wallet* dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli. Menurut Zulkifli (2003: 10) Transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, bahkan melibatkan diri dalam perserikatan usaha. Adapun yang menjadi kendala dalam memanfaatkan *e-wallet* dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu yaitu masyarakat masih terkendala dalam mengikuti *e-wallet* yang di gunakan Pasar Ya'ahowu dan bahkan masih banyak masyarakat yang sama sekali tidak tahu apa itu aplikasi DANA yang digunakan di Pasar Ya'ahowu dan pada dasarnya penggunaan aplikasi DANA ini sebenarnya memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat baik di sekitar, luar kota, luar daerah, bahkan sampai ke luar negeri tapi seringkali yang menjadi kendala yaitu jaringan yang tidak stabil dan bagus sehingga masyarakat belum menyeluruh mampu mengakses internet.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli telah memanfaatkan *e-wallet* seperti Ovo, DANA, dan Link Aja namun belum optimal/kurang maksimal disebabkan masih ada aplikasi yang mungkin lebih menarik minat pembeli yaitu Mobile Banking dan dalam pemanfaatan aplikasi terkendala karena masih belum ada fitur yang di khususkan untuk transaksi tanpa limit. Selain itu jaringan merupakan hal yang tidak bisa kita pisahkan dalam penggunaan aplikasi DANA, tapi masalah yang sering terjadi yaitu gangguan jaringan yang sering tidak stabil atau lamban.

Kendala penggunaan aplikasi DANA dalam memudahkan transaksi pembelian di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang sering terjadi koneksi internet yang kurang stabil atau keluhan jaringan sehingga banyak

juga yang melakukan pembayaran tunai, mulai muncul oknum penipuan sehingga banyak masyarakat kadang tidak suka melakukan transaksi pembelian dan fitur-fitur yang kurang dipahami penggunaanya dan tentunya kekurangan pihak admin dalam menarik minat pembeli di tempat usaha bahkan saat ini masih ada yang belum mengetahui *akun e-wallet* yang digunakan oleh pihak Pasar Ya'ahowu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Pasar Ya'ahowu Kota Gununsgitoli maka selanjutnya, peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan penggunaan aplikasi DANA sangat berperan penting dalam mempermudah transaksi di Pasar Ya'ahowu efisiensi yang sangat cepat, fitur yang banyak serta kemudahan akses serta inovasi-inovasi layanannya agar diminati oleh para konsumen seperti memberikan reward kepada para user yang mengacu pada keberhasilan aplikasi dalam menyampaikan produk atau jasanya dan kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses transaksi.
2. Hasil dari penelitian ini, pelanggan menyatakan puas terhadap kemudahan bertransaksi di Pasar Ya'ahowu, sehingga mereka tidak perlu membawa uang tunai yang banyak karena menghindari kehilangan dan tercecer di jarak tempuh yang lumayan jauh.
3. Kedala yang ditemukan peneliti pada penelitian penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital dalam mempermudah transaksi pembelian konsumen di Pasar Ya'ahowu tidak ada, hanya saja beberapa dari informan sebagai pengguna aplikasi DANA menginginkan kuota/jatah transaksi gratis perbulannya itu ditambah agar konsumen lebih sering meenggunakan aplikasi DANA daripada membayar dengan tunai.

Berdasarkan pada analisis dan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan adalah:

5.2 Saran (Recommendation)

Sebagai bahan pertimbangan untuk menghadapi masalah yang dihadapi, berikut ini dikemukakan saran sebagai bahan pertimbangan yang kemungkinan bermanfaat bagi Pasar Yaahowu yaitu :

1. Setelah mengimplementasikan Penggunaan Aplikasi DANA perusahaan diharapkan mampu menghadirkan inovasi baru yang lebih baik di Pasar Ya'ahowu
2. Untuk mengatasi hambatan dalam *marketing mix*, suatu usaha yang berhasil mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memasarkan produk. Pemasaran harus jeli melihat dan membaca setiap peluang yang ada dalam memenuhi kebutuhan konsumen serta memasarkan produknya.
3. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian berikutnya dan kiranya mengembangkan penelitian ini dengan ditekankan pada objek dan sudut pandang yang lebih rinci sehingga akan dapat memberi variasi dan memperkaya ilmu pengetahuan.

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan perolehan informasi dari informan yang lengkap, actual dan akurat.

Daftar pedoman wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang dimana terdapat beberapa indikator-indikator yang terkait dengan judul Analisis Analisis Penggunaan Aplikasi DANA Sebagai Alat Pembayaran Digital Dalam Mempermudah Transaksi Pembelian Konsumen di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli. Dengan indikator yaitu Indikator Aplikasi DANA, Indikator Transaksi Pembelian Konsumen. Berikut daftar wawancara yang akan diajukan penelitikepada informan, yakni:

1. Apakah anda adalah penjual di pasar Yaahowu Kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA ?
2. Apakah ada kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi dana?
3. Apakah aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi?
4. Apakah Aplikasi DANA beresiko?
5. Apa saja keuntungan yang dapat anda peroleh dengan adanya aplikasi DANA ini?
6. Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?
7. Apakah aplikasi dana memiliki limit transaksi ?
8. Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap kemudahan transaksi?
9. Apakah uang yang ada di dalam aplikasi dana bisa ditarik di bank mana saja?
10. Apakah pengguna DANA pernah meminta DANA melalui anda?
11. Apa saja metode yang disediakan oleh dana untuk melakukan pembayaran?
12. Apakah saja kekurangan aplikasi DANA?

Lampiran 1

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Informan Pendukung

Tanggal wawancara : 08 September 2023
Tempat : Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Laura Mestika Zebua.
Usia : 26 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : S1
Jabatan : Pemilik Toko Mestika Utama ACC

Hasil Wawancara

1. Apa anda penjual di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA ?

Jawaban : “Iya saya adalah pemilik toko Mestika Utama, nama saya Lara Mestika Zebua. Mengenai apakah saya pernah menerima pembayaran lewat aplikasi DANA ya tentu saja pernah, bahkan tidak jarang sekarang khususnya anak-anak muda sering mereka melakukan pembayaran dengan aplikasi e-wallet seperti DANA dan ini sangat membantu saya yang hanya sendiri jaga toko jadi tidak perlu berjalan ke toko sebelah untuk menukarkan uang pelanggan karna yang ditransfer hanyalah sesuai dengan nilai transaksi”

2. Apakah ada kendala yang dialami dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawaban: “di era digital saat ini, penggunaan aplikasi *e-wallet* sangat populer di masyarakat dan tidak terkecuali kami sebagai pemilik usaha di pasar Ya'ahowu, kami sering sekali menerima

pembayaran melalui e-money termasuk aplikasi DANA, aplikasi dana ini banyak sekali fitur di dalamnya yang bisa membantu kita melakukan transaksi namun kendala itu kadang ada ketika jaringan internet tidak stabil”

3. Apakah Aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi ?

Jawaban: “Ya pernah. Saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini karna praktis, saya bisa melakukan transaksi di mana saja tanpa harus memikirkan biaya yang besar karna aplikasi DANA sangat murah biayanya bahkan gratis jika belum memenuhi batas maksimal transaksi harian”

4. Apakah aplikasi DANA beresiko

Jawaban: “secara pribadi sebagai masyarakat sekaligus pegawai di kantor ini sering saya mendengar kalimat positif dari pelanggan atau konsumen yang hadir di tempat ini untuk membeli. Mereka mengaku sangat terbantu dengan adanya aplikasi DANA ini.”

5. Apa saja keuntungan yang dapat anda peroleh dengan adanya aplikasi DANA ini ?

Jawaban: “ada begitu banyak keuntungan yang saya dapatkan dengan adanya aplikasi DANA ini, selain praktis juga mudah memahami fitur-fiturnya, biasanya saya kesulitan kalau menggunakan aplikasi baru tapi tampilan aplikasi DANA ini sangat mudah saya pahami”.

6. Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?

Jawaban: “Iya, saya sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk mentransfer uang kepada keluarga saya yang jauh dan sangat membantu saya karna say tidak harus pergi ATM bank yang menyita waktu dan tenaga”.

7. Apakah aplikasi DANA memiliki limit transaksi ?

Jawaban: “Ya, tentu saja dalam penggunaan aplikasi DANA ini juga ada kendala yang dihadapi meskipun masih bisa ditangani dengan mudah. Kendala yang pertama dan sering terjadi itu adalah apabila jaringan tidak stabil atau buruk maka akan menghambat

transaksi menjadi lamban maka disarankan agar pelanggan tetap membawa uang tunai jika dikira saat berbelanja jaringan sedang tidak stabil. Selain itu, aplikasi DANA ini juga ternyata memiliki batas maksimal transaksi, misal seseorang belanja dan melakukan transaksi sebanyak 10 kali dalam sehari maka yang tidak berbayar mungkin 2 atau 3 kali transaksi saja. Juga ada batasan nominal transaksi yaitu maksimal sepuluh juta rupiah. Selain itu, terkadang juga terjadi gagal bayar ketika transaksi karna aplikasi yang sering sekali update”.

8. Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap kemudahan transaksi?

Jawaban: “baik, kestabilan jaringan tentu sangat berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi DANA karna saat menggunakannya harus terkoneksi dengan internet, akses internet yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan karna prosesnya menjadi cepat”.

9. Apakah uang yang ada didalam aplikasi DANA bisa ditarik di bank mana saja ?

Jawaban: “tentu saja, saldo yang ada dalam aplikasi DANA ini bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian yaitu sepuluh juta rupiah, hingga saat ini saya hanya melakukan transaksi di tiga bank yang berbeda yaitu bank BRI, bank BNI dan Bank Sumut dan semuanya tidak ada kendala yang tidak bisa diatasi”.

10. Apakah pengguna DANA pernah meminta DANA melalui anda ?

Jawaban: „ya pernah

11. Apa saja metode yang disediakan oleh DANA untuk melakukan pembayaran ?

Jawaban: Ada, biasanya Salah satu fitur yang sering saya temukan dipakai oleh pemilik toko yaitu Qris yang mana pengguna aplikasi tinggal scan barcode yang sudah disediakan oleh toko”.

12. Apa saja kekurangan aplikasi DANA ?

Jawaban: sampai saat ini, masih belum ada kekurangan dalam penggunaan aplikasi DANA dalam bertransaksi.

Lampiran 2

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Informan Pendukung

Tanggal wawancara : 08 September 2023
Tempat : Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Hajis.
Usia : 29 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan Terakhir : SMA/Sedrajat
Jabatan : Pemilik Toko Ridho Fashion

Hasil Wawancara

1. Apa anda penjual di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA ?

Jawaban : “Iya saya adalah pemilik toko Ridho Fashion, nama saya Hajis. Mengenai apakah saya pernah menerima pembayaran lewat aplikasi DANA ya tentu saja pernah, ada banyak pelanggan saya yang menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan pembayaran di Toko saya. Saya sangat senang karna tidak perlu menyediakan uang kecil untuk pengembalian uang dari pelanggan dan ini yang saya inginkan dari lama”.

2. Apakah ada kendala yang dialami dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawaban: “Zaman sekarang, penggunaan aplikasi e-wallet yaitu DANA sangat membantu kami namun terkadang kondisi jaringan internet yang kadang buruk membuat kami kesal dan harus mencari alternative lain, kadang juga harus menunggu pelanggan mengambil uang mereka di ATM”.

3. Apakah Aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi ?

Jawaban: “Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi di mana saja kapan saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu”.

4. Apakah aplikasi DANA beresiko?

Jawaban: “Menurut saya aplikasi DANA sangat aman untuk digunakan dan selama saya menggunakannya saya tidak pernah mengalami suatu kerugian apapun, entah kehilangan saldo atau sejenisnya. Bahkan jika terjadi gagal bayar uang tetap kembali dalam DANA saya”.

5. Apa saja keuntungan yang dapat anda peroleh dengan adanya aplikasi DANA ini ?

Jawaban: “saya rasa ada banyak keuntungan yang saya dapatkan dengan adanya aplikasi DANA ini, selain praktis juga mudah memahami fitur-fiturnya, biasanya saya kesulitan kalau menggunakan aplikasi baru tapi tampilan aplikasi DANA ini sangat mudah saya pahami, saya tidak perlu keluar rumah hanya unruk membeli pulsa atau bayar listrik”..

6. Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?

Jawaban: “iya saya sering melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA dan itu sangat membantu. Selain itu, aplikasi DANA ini mudah sekali diopahami”.

7. Apakah aplikasi DANA memiliki limit transaksi ?

Jawaban: “saya merasa ada beberapa kendala yang bisa saja terjadi dalam kondisi tertentu dan diluar kendali kita, misal jaringan yang tidak baik dan lelet. Selain itu, sering juga terjadi error pada aplikasi karena sering terjadi update fitur atau peningkatan keamanan aplikasi”.

8. Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap kemudahan transaksi?

Jawaban: “Kalau menurut saya kestabilan jaringan itu adalah yang paling utama dan paling penting karena tanpa jaringan maka tidak bisa melakukan transaksi apapun bahkan untuk log in di aplikasi

sekalipun tidak bisa dilakukan jadi kesimpulannya sangat berpengaruh”.

9. Apakah uang yang ada didalam aplikasi DANA bisa ditarik di bank mana saja ?

Jawaban: “iya saya melakukan penarikan saldo yang ada dalam aplikasi DANA. Bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian, hingga saat ini saya hanya melakukan transaksi di tiga bank yang berbeda yaitu bank BRI, bank BNI dan Bank Sumut dan semuanya tidak ada kendala yang tidak bisa diatasi”.

10. Apakah pengguna DANA pernah meminta DANA melalui anda ?

Jawaban: „ya pernah

11. Apa saja metode yang disediakan oleh DANA untuk melakukan pembayaran ?

Jawaban: “Pada aplikasi DANA ini ada banyak fitur aplikasi yang bisa kita gunakan untuk melakukan berbagai macam jenis transaksi termasuk pembayaran listrik, pembayaran BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan, pembayaran pulsa prabayar dan pasca bayar dan masih banyak lagi fitur lainnya yang sangat menguntungkan bagi siapapun yang menggunakan aplikasi DANA ini”

12. Apa saja kekurangan aplikasi DANA ?

Jawaban: sampai saat ini, masih belum ada kekurangan dalam penggunaan aplikasi DANA dalam bertransaksi.

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Informan Pendukung

Tanggal wawancara : 08 September 2023
Tempat : Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Aristo Buulolo
Usia : 33 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan Terakhir : S1
Jabatan : Pemilik Toko Vapor

Hasil Wawancara

1. Apa anda penjual di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA ?

Jawaban : “Iya perkenalkan nama saya Aristo dan saya memiliki toko di sini sudah sejak beberapa tahun lalu dan sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk bertransaksi dan itu sangat membantu saya dalam bertransaksi, melakukan pembayaran di mana saja selama dijangkau jaringan”..

2. Apakah ada kendala yang dialami dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawaban: “Iya beberapa kali saya alami kendala dalam bertransaksi seperti gagal bayar dan saya harus mengulanginya beberapa kali dan pada akhirnya berhasil bertransaksi tapi itu tidak membuat saya tidak menggunakan aplikasi itu lagi karna sangat praktis”.

3. Apakah Aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi ?

Jawaban: “Saya sangat bersyukur adanya aplikasi DANA ini karna saya

bisa melakukan berbagai macam transaksi di dalamnya termasuk transfer uang, pembayaran listrik, pembelian pulsa”.

4. Apakah aplikasi DANA beresiko?

Jawaban: “Menurut saya aplikasi DANA sangat aman ya, meskipun ada error kadang-kadang saat menggunakannya tapi saldo saya tidak pernah hilang”.

5. Apa saja keuntungan yang dapat anda peroleh dengan adanya aplikasi DANA ini ?

Jawaban: “keuntungan yang didapat lebih kepada efektifitasnya, karna saya tidak perlu keluar rumah hanya untuk membayar air atau listrik”..

6. Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?

Jawaban: “Iya, saya sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk mentransfer uang kepada keluarga saya yang jauh dan sangat membantu saya karna saya tidak harus pergi ATM bank yang menyita waktu dan tenaga”.

7. Apakah aplikasi DANA memiliki limit transaksi ?

Jawaban: “Aplikasi DANA memiliki limit yaitu sepuluh juta dalam sehari, artinya kamu tidak boleh melakukan transaksi di atas sepuluh juta rupiah. Namun demikian saya juga tidak tau apakah aplikasi DANA ini bisa diupgrade menjadi akun premium atau tidak. Bisa saja unlimited kalau bisa diupgrade ke akun premium”.

8. Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap kemudahan transaksi?

Jawaban: “Tentu saja kestabilan jaringan sangat dibutuhkan dalam melakukan transaksi di aplikasi DANA karena aplikasi DANA ini membutuhkan koneksi internet yang maksimal agar proses transaksi cepat”.

9. Apakah uang yang ada didalam aplikasi DANA bisa ditarik di bank mana saja ?

Jawaban: “Saya sering sekali melakukan transaksi lewat aplikasi DANA yaitu melakukan penarikan karena saya menerima beberapa pembayaran lewat aplikasi DANA sehingga saya harus

menariknya kembali dan sangat dipermudah karena saya bisa menariknya di bank mana saja termasuk BNI, BRI maupun Mandiri saya pernah melakukan penarikan itu”.

10. Apakah pengguna DANA pernah meminta DANA melalui anda ?

Jawaban: „ya pernah

11. Apa saja metode yang disediakan oleh DANA untuk melakukan pembayaran ?

Jawaban: “Fitur dalam aplikasi DANA yang sering saya gunakan adalah pembayaran BPJS dan Listrik, saya membeli dengan harga murah di aplikasi DANA dibandingkan dengan aplikasi e-money lainnya”.

12. Apa saja kekurangan aplikasi DANA ?

Jawaban: sampai saat ini, masih belum ada kekurangan dalam penggunaan aplikasi DANA saat bertransaksi melainkan dengan fitur yang sudah ada pada aplikasi DANA dapat mencukupi kebutuhan bertransaksi setiap orang.

Lampiran 4

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Informan Pendukung

Tanggal wawancara : 08 September 2023
Tempat : Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Nita Waruwu
Usia : 42 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : SMA/Sedrajat
Jabatan : Pemilik Toko Nita Fashion

Hasil Wawancara

1. Apa anda penjual di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA ?

Jawaban : “Iya benar saya adalah penjual di sini, nama saya Nita Waruwu dan nama Toko saya adalah Nita Fashion, saya menjual berbagai macam pakaian mulai dari anak-anak sampai dewasa”.

2. Apakah ada kendala yang dialami dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawaban: “iya saya mengalami kendala saat jaringan tidak stabil saja, saya terpaksa harus sibuk pergi ke ATM untuk melakukan tarik tunai ketika belanja”.

3. Apakah Aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi ?

Jawaban: “Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi di mana saja kapan saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Saya sudah menggunakan aplikasi ini bertahun-tahun dan semoga aplikasi ini semakin jaya dan fitur-fiturnya semakin bertambah”.

4. Apakah aplikasi DANA beresiko?

Jawaban: “Sampai saat ini saya tidak pernah mengalami kerugian apapun selama menggunakan aplikasi DANA ini, paling kalau jaringan tidak stabil saja sering terjadi error atau bahkan jika terjadi gagal bayar uang tetap kembali dalam saldo aplikasi”.

5. Apa saja keuntungan yang dapat anda peroleh dengan adanya aplikasi DANA ini ?

Jawaban: “Untuk saya pribadi sebagai pebisnis dan memiliki toko tentu banyak keuntungan yang saya dapat, saya transfer uang dan melakukan pembayaran BPJS tanpa pergi kemana-mana”.

6. Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?

Jawaban: “Iya saya pernah transfer uang melalui aplikasi DANA meskipun hanya kadang-kadang saja, karena saya juga pakai mobile banking yang biaya adminnya juga tidak ada apabila ditransfer ke sesama bank ”.

7. Apakah aplikasi DANA memiliki limit transaksi ?

Jawaban: “Iya saya juga tidak terlalu mengetahui apakah ada limit untuk transfer maupun penarikan pada aplikasi DANA ini, yang saya saya lakukan selama ini hanya transfer uang kecil di bawah sepuluh juta jadi tidak ada kendala tentang itu”.

8. Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap kemudahan transaksi?

Jawaban: “baik, kestabilan jaringan tentu sangat berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi DANA karna saat menggunakannya harus terkoneksi dengan internet, akses internet yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan karna prosesnya menjadi cepat”.

9. Apakah uang yang ada didalam aplikasi DANA bisa ditarik di bank mana saja ?

Jawaban: “Mnurut saya saldo yang ada dalam aplikasi DANA ini bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian yaitu sepuluh juta rupiah. Saya pernah melakukan penarikan di Beberapa bank yaitu bank BRI, Mandiri dan Danamon”.

10. Apakah pengguna DANA pernah meminta DANA melalui anda ?

Jawaban: belum pernah

11. Apa saja metode yang disediakan oleh DANA untuk melakukan pembayaran ?

Jawaban: “Salah satu fitur yang sering sekali saya pakai adalah pembelian pulsa internat dan pulsa Prabayar, jadi saya tidak perlu pergi keluar rumah hanya untuk membeli pulsa”.

12. Apa saja kekurangan aplikasi DANA ?

Jawaban: mungkin kekurangannya itu pada transaksi gratis yang diberikan oleh pihak aplikasi yang terbatas hanya 10 kali transaksi gratis dalam 1 bulan, setelah itu akan dikenakan biaya normal. Alangkah baiknya agar jumlah transaksi gratisnya di tambah sampai dengan 20 kali transaksi.

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Informan Pendukung

Tanggal wawancara : 08 September 2023
Tempat : Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Firman Lase
Usia : 47 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan Terakhir : S1
Jabatan : Pemilik Toko Harazaki Shop

Hasil Wawancara

1. Apa anda penjual di Pasar Ya'ahowu Kota Gunungsitoli yang pernah menerima pembayaran menggunakan aplikasi DANA ?

Jawaban : “Baik, perkenalkan nama saya Firman Lase, tentang apakah saya pernah menerima transfer dari pelanggan yang membeli di toko saya, ya tentu saja pernah meskipun itu sangat jarang saya terima, tapi kalau ditanya pernah ya tentu saja pernah.”.

2. Apakah ada kendala yang dialami dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawaban: “Samapai saat ini saya tidak mengalami suatu kendala yang berat dalam penggunaan aplikasi DANA ini, saya justru sangat beruntung karena bisa mengunakan aplikasi ini denga sangat mudah dan praktis. Jadi sampai saat ini saya tidak memiliki kendala yang sangat fatal.”

3. Apakah Aplikasi DANA membantu anda dalam bertransaksi ?

Jawaban: “Iya. Kehadiran aplikasi DANA ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi karena bisa dilakukan di mana saja

apalagi kalau kita penjual ini sering melakukan transaksi ya tentu sangat praktis”.

4. Apakah aplikasi DANA beresiko?

Jawaban: “Sampai saat ini saya tidak memiliki keluhan yang begitu berarti selama menggunakan aplikasi DANA ini, meskipun demikian kita harus tetap waspada untuk mencegah terjadinya pencurian saldo”.

5. Apa saja keuntungan yang dapat anda peroleh dengan adanya aplikasi DANA ini ?

Jawaban: “dengan adanya aplikasi DANA ini sangat membantu saya untuk melakukan berbagai macam transaksi yang tentunya memudahkan pekerjaan saya, tidak harus pergi keluar rumah untuk hanya sekedar membeli pulsa atau bayar listrik”.

6. Apakah anda pernah melakukan transfer uang melalui aplikasi DANA?

Jawaban: “Iya, saya sering menggunakan aplikasi DANA ini untuk mentransfer uang belanjaan saya melalui e-commerce seperti tokopedia dan shopee”.

7. Apakah aplikasi DANA memiliki limit transaksi ?

Jawaban: “Ya, tentu saja dalam penggunaan aplikasi DANA ini juga ada batasan transaksi yang memiliki batas gratis biaya admin, transaksi gratis itu hanya 3 kali transaksi maka setelah tiga kali maka akan ada biaya admin sekitar dua ribu lima ratus rupiah dan untuk batas maksimal penarikan harian hanya sepuluh juta rupiah, saya berharap ke depan bisa di upgrade ke unlimited”

8. Apakah kestabilan jaringan berpengaruh terhadap kemudahan transaksi?

Jawaban: “Iya sangat berpengaruh, kestabilan jaringan tentu sangat tergantung pada pengguna aplikasi DANA karena saat menggunakannya harus terkoneksi dengan internet, akses internet yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan karena prosesnya menjadi cepat”.

9. Apakah uang yang ada didalam aplikasi DANA bisa ditarik di bank mana saja ?

Jawaban: “tentu saja, saldo yang ada dalam aplikasi DANA ini bisa ditarik meskipun memiliki batas maksimal penarikan harian yaitu sepuluh juta rupiah, hingga saat ini saya hanya melakukan transaksi di tiga bank yang berbeda yaitu bank BRI, bank BNI dan Bank Sumut”.

10. Apakah pengguna DANA pernah meminta DANA melalui anda ?

Jawaban: pernah

11. Apa saja metode yang disediakan oleh DANA untuk melakukan pembayaran ?

Jawaban: “Saya sering menggunakan untuk pembayaran listrik dan BPJS dan itu sangat membantu saya yang sangat sibuk setiap hari karena harus jaga toko dan mengurus rumah tangga, jadi dengan adanya aplikasi DANA sangat praktis dan efektif”.

12. Apa saja kekurangan aplikasi DANA ?

Jawaban: mungkin kekurangannya itu pada transaksi gratis yang diberikan oleh pihak aplikasi memiliki batasan transaksi yang memiliki batas gratis biaya admin, transaksi gratis itu hanya 3 kali transaksi maka setelah tiga kali maka akan ada biaya admin sekitar dua ribu lima ratus rupiah dan untuk batas maksimal penarikan harian hanya sepuluh juta rupiah, saya berharap ke depan bisa di upgrade ke unlimited.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi. Nugroho (2018). *Pengaruh Transaksi Menggunkana Uang Digital* .
- Arikunto (2019). *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipt, Indonesia
- Arikunto. (2020). *Metodolgi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Andi.
- Azhar (2019). *Penggunaan Aplikasi DANA di Marketplace*. Bogor
- Bagla, Sancheti. (2015). *Peranan Mata Uang Digital di Era Modern*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Syekh Nurjati Cirebon
- Binti Mahtumoh (2023) *Jenis Transasiksi Dana Serta Popularitas E-Money di Masyarakat*. Jakarta. Indonesia
- Dastan, Gurler (2016) *E-Wallet Lebih Mudah dan Praktis*. Jakarta
- Destelianthe, Mutaqqin 2016. *Mengenal Jenis-Jenis Aplikasi Uang Digital*. Malang, Indonesia.
- Edi Riadi (2016) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta
- Fatmawati, , M. Arif Musthofa, Daud. (2022). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital*. Jambi: Zabags Qu Publish.
- Gunadarma Ilmu (2018) *Metodologi Penelitian Studi Kasus*, Indonesia
- Indra (2018) *Transaksi dan Jenis Transaksi Populer*. Indonesia Jakarta: Kencana.
- Jogi Yanto. Ramzi (2013). *Dompot Digital (E-Wallet Quality) Indonesia Pada Aplikasi Dana*. Institut Agama Islam. Ponorogo.
- Kotler. Amstrong. (2022) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital*. Jakarta
- Liu. Tai (2016) *Penggunaan Aplikasi E-Wallet di Pasar Sebagai Alat Transaksi Resmi dan Legal*. Jakarta
- Namawi. (2019). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Nazaruddin, Safaat. H (2017) *Bussiness System*. Jakarta
- Sanjaya, Wina. (2013). *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*.

Sugiyono dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Sukabumi: CV Jejak.

Sunarto. (2022). *Pengaruh Mata Uang Digital*. Surakarta: Unisri Press.

Syarifuddin, Purnomo, Singgih dkk. (2019). *Penjualan Online*. Klaten: Lakeisha.

Yusni, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Zulkifli, Sunarto. (2003). *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*.

"ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI PEMBELIAN KONSUMEN DI PASAR YAAHOWU KOTA GUNUNGSITOLI"

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.online-pajak.com Internet Source	3%
2	repository.unibos.ac.id Internet Source	2%
3	dspace.uii.ac.id Internet Source	2%
4	www.sap-express.id Internet Source	2%
5	pintu.co.id Internet Source	1%
6	www.lalamove.com Internet Source	1%
7	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
8	e-journal.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%

9	finance.detik.com Internet Source	1 %
10	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	1 %
11	docplayer.info Internet Source	1 %
12	eprints.polsri.ac.id Internet Source	1 %
13	repositori.umrah.ac.id Internet Source	1 %
14	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1 %
15	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1 %
16	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
17	repository.stei.ac.id Internet Source	1 %
18	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1 %
19	Submitted to stipram Student Paper	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI PEMBELIAN KONSUMEN DI PASAR YAAHOWU KOTA GUNUNGSITOLI"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95
