



**IDENTIFIKASI FAKTOR PERILAKU KONSUMEN DALAM
MEMAHAMI E-WALLET DI MASA PANDEMI**
(Survei pada Pegawai Swasta Millennial di Jakarta)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication



Di Susun Oleh:

AMANDA DWI OKTAVIAN

44316120003

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
JAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Dwi Oktavian

NIM 44316120003

Program Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

Judul Laporan Skripsi : IDENTIFIKASI FAKTOR PERILAKU
KONSUMEN DALAM MEMAHAMI E-WALLET DI MASA PANDEMI

(Survei pada Pegawai Swasta Millennial di Jakarta)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 8 Maret 2023
Yang Menyatakan,



(Amanda Dwi Oktavian)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amanda Dwi Oktavian
NIM : 44316120003
Program Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan
Judul Laporan Skripsi : Identifikasi Faktor Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan E-Wallet di Masa Pandemi (Survei pada Pegawai Swasta Millennial di Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. S.M Niken Restaty, M.Si ()
NIDN : 0319027201
Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom ()
NIDN : 0316129201
Penguji Ahli : Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed ()
NIDN : 0316088201

Jakarta, 21 Maret 2023

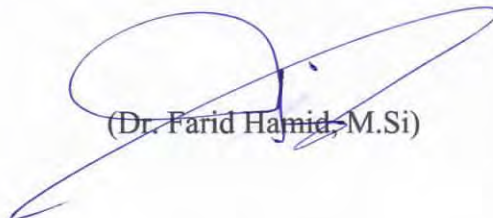
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Dwi Oktavian

NIM : 44316120003

Program Studi : Advertising & Marketing Communication

Judul Laporan Skripsi : IDENTIFIKASI FAKTOR PERILAKU KONSUMEN
DALAM MEMAHAMI E-WALLET DI MASA PANDEMI

(Survei pada Pegawai Swasta Millennial di Jakarta)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Maret 2023



(Amanda Dwi Oktavian)

ABSTRAK

Nama : Amanda Dwi Oktavian
NIM : 44316120003
Program Studi : Komunikasi Pemasaran & Periklanan
Judul Laporan Skripsi : Identifikasi Faktor Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan *E-Wallet* di Masa Pandemi (Survei pada Pegawai Swasta Millennial di Jakarta)
Pembimbing : DR. Santa Margaretha Niken Restaty, S.Sos, M.Si
Bibliografi : 5 Bab 74 hal + Lampiran + 20 Buku + 5 Jurnal + 5 Internet

E-Wallet sebagai media pembayaran elektronik yang saat ini sedang trend dengan kemudahan cara penggunaannya baik dari segi media pembayaran, top-up saldo, dan transfer dana, menjadi media pembayaran digital yang sering digunakan beberapa tahun terakhir. Fenomena *E-Wallet* telah merubah Perilaku Konsumen dari Tradisional beralih menuju Digital.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perilaku Konsumen Digital yang telah dilakukan penelitian sebelumnya oleh Fatimah (2019), Nur Afifah Rosnadia Putra dan Sri Setyo Iriani(2019). Penulis mengambil empat dimensi dari penelitian sebelumnya untuk diidentifikasi yaitu harga, iklan, lifestyle dan kepercayaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan penelitian survey terhadap 100 pegawai swasta yang termasuk usia Milenial (21-38 tahun) di Jakarta. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Dimensi Iklan berpengaruh cukup besar dalam penggunaan *E-Wallet* sebagai media pembayaran digital.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Konsumen Digital, Pembayaran Online, *E-Wallet*



Mercu Buana University
Faculty of Communication Sciences

ABSTRACT

Name : *Amanda Dwi Oktavian*
NIM : *44316120003*
Study Program : *Marketing Communication & advertising*
Title of Thesis Report : *Identification of Consumer Behavior Factors in Using E-Wallets during the Pandemic (Survey on Millennial Private Employees in Jakarta)*
Counsellor : *DR. Santa Margaretha Niken Restaty, S.Sos, M.Si*
Bibliography : *5 Chapter 74 p + Appendix + 20 Books + 5 Journals + 5 Internet*

E-Wallet as an electronic payment media that is currently trending with ease of use both in terms of payment media, balance top-ups, and fund transfers, has become a digital payment medium that is often used in recent years. The E-Wallet phenomenon has changed Consumer Behavior from Traditional to Digital.

The theory used in this study is Digital Consumer Behavior which has been carried out by previous research by Fatimah (2019), Nur Afifah Rosnadia Putria and Sri Setyo Iriani (2019). The authors took four dimensions from previous research to identify namely price, advertising, lifestyle and trust.

The research method used is a quantitative method, with a survey of 100 private employees including Millennials (21-38 years old) in Jakarta. The data were collected using purposive sampling techniques.

Based on the results of this research, it is concluded that the Advertising Dimension has a considerable influence in the use of E-Wallets as a digital payment medium.

Keywords: Consumer Behavior, Digital Consumer, Online Payments, E-Wallets.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, karena memberikan kesehatan dan kesempatan untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Identifikasi Faktor Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan E-Wallet di Masa Pandemi (Survei pada Pegawai Swasta Millennial di Jakarta)” dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Peneliti menyadari dalam menyelesaikan penelitian ini melalui proses yang panjang dan tentunya seringkali menemui hambatan serta kesulitan. Peneliti tak putus mengucapkan syukur serta terima kasih kepada Dia yang telah menghadirkan orang-orang istimewa di kehidupan peneliti, sehingga sangat membantu peneliti dalam membuat Skripsi ini, orang-orang itu adalah:

1. Ibu DR. Santa Margaretha Niken Restaty, S.Sos, M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan secara penuh hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku Ketua Sidang penelitian skripsi, yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed selaku dosen penguji penelitian skripsi, yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Keluarga Peneliti, Saniah selaku Ibu saya, Ahmad Muchroji selaku Kakak saya, Andika Tri Yulyanto selaku Adik saya yang selalu memberikan doa serta dukungan.
6. Seluruh dosen dan staff dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu sepanjang proses perkuliahan selama peneliti menjadi mahasiswa.
7. Rekan-rekan yang telah bersedia menjadi sample penelitian dan mengisi kuesioner untuk memenuhi kebutuhan data penelitian ini.

8. Semua pihak yang tidak mungkin semua disebutkan satu persatu di sini.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis . Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya. Akhir kata penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 8 Maret 2023



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amanda Dwi Oktavian'. The signature is fluid and somewhat abstract, with several loops and strokes.

Amanda Dwi Oktavian

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS_AKHIR | |
| UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 12 |
| 1.4.2. Manfaat Praktisi | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.2 Digital Marketing..... | 19 |
| 2.2.1 Definisi Digital Marketing..... | 19 |
| 2.2.2 Konsep Digital Marketing | 19 |
| 2.3. Perilaku Konsumen di Era Digital | 21 |
| 2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen..... | 21 |
| 2.3.2. Era Ekonomi Digital..... | 22 |
| 2.3.3. Karakter Konsumen di Era Digital..... | 24 |
| 2.3.5. Faktor yang Mempengaruhi Konsumen di Era Digital..... | 26 |
| 2.4 E-Wallet..... | 30 |
| 2.4.1 Pengertian E-Wallet..... | 30 |
| 2.4.2 Sistem Pembayaran E-Wallet | 30 |
| 2.5. Kerangka Penelitian | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 35 |
| 3.1. Paradigma Penelitian..... | 35 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 35 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 36 |
| 3.3.1. Populasi..... | 36 |
| 3.3.2. Sampel..... | 36 |
| 3.3.3. Teknik Penarikan Sample | 37 |
| 3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1. Definisi Konsep..... | 38 |
| 3.4.2. Faktor Perilaku Konsumen Digital | 38 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.5.1. Data Primer | 40 |
| 3.5.2. Data Sekunder | 40 |
| 3.6. Uji Validitas dan Reabilitas | 40 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 40 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| 3.7.1 Proses Pengkodean Data (<i>Coding</i>)..... | 44 |
| 3.7.2 Proses Editing Data..... | 45 |
| 3.7.3 Statistik Deskriptif | 45 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian | 48 |
| 4.1.1 Sejarah E-Wallet | 48 |
| 4.1.2 Kegunaan E-Wallet sehari-hari..... | 49 |
| 4.1.3 Sistem Pembayaran E-Wallet | 51 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 52 |
| 4.2.1 Tabulasi Identitas Responden..... | 53 |
| 4.2.2 Tabulasi Variabel..... | 56 |
| 4.2.3 Uji Statistik Deskriptif..... | 64 |

| | |
|---|----|
| 4.3 Pembahasan | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Saran | 73 |
| 5.2.1 Saran Akademis | 73 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | 78 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Platform E-Wallet yang Disukai Konsumen untuk Program Promosi..... | 6 |
| Gambar 1. 2 Pemanfaatan E-Wallet dalam Keseharian | 9 |
| Gambar 1. 3 Statistik Penggunaan Produk Keuangan yang Sering di Gunakan..... | 9 |
| Gambar 1. 4 Statistik Penggunaan Produk Keuangan yang Sering di Gunakan..... | 10 |
| Gambar 1. 5 Survey Perilaku Keuangan Generasi Y & Z | 10 |
| Gambar 1. 6 Profil Pekerjaan & Pendidikan Perilaku Keuangan Generasi Y & Z..... | 11 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian | 34 |
| Gambar 4. 1 Jenis E-Wallet yang digunakan Responden | 54 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 14 |
| Tabel 3. 1 Tabel Operasional Konsep Variabel | 38 |
| Tabel 3. 2 tabel uji validitas variabel X (IBM SPSS)..... | 41 |
| Tabel 3. 3 Penilaian Koefisien Alpha Cronbach..... | 43 |
| Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas pada Faktor Perilaku Konsumen Digital..... | 43 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden | 53 |
| Tabel 4. 2 Jenis Usia Responden | 53 |
| Tabel 4. 3 Lama Penggunaan E-Wallet Responden..... | 54 |
| Tabel 4. 4 Seringnya menggunakan E-Wallet Responden | 55 |
| Tabel 4. 5 Harga pada E-Wallet sesuai kualitas yang di terima konsumen | 56 |
| Tabel 4. 6 Menerima informasi mengenai harga promo E-Wallet tertera jelas | 56 |
| Tabel 4. 7 E-wallet sering memberikan harga promo di bandingkan pembelian offline .. | 57 |
| Tabel 4. 8 Gambar pada iklan E-Wallet menarik..... | 57 |
| Tabel 4. 9 Gambar pada iklan E-Wallet kreatif | 58 |
| Tabel 4. 10 Memahami tulisan dalam iklan promo E-Wallet dengan jelas | 59 |
| Tabel 4. 11 Isi pesan dalam iklan promo E-Wallet mudah di pahami | 59 |
| Tabel 4. 12 Promo E-Wallet yang di iklankan sesuai dengan realita yang di terima konsumen | 60 |
| Tabel 4. 13 Menggunakan E-Wallet untuk pemesanan pada aplikasi E-Commerce | 61 |
| Tabel 4. 14 Melakukan pembayaran kebutuhan sehari-hari (bahan pokok mentah; beras, sayuran, daging) menggunakan E-Wallet | 61 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 15 Melakukan pembayaran makanan siap saji menggunakan E-Wallet | 62 |
| Tabel 4. 16 E-Wallet bertanggung jawab sesuai kesepakatan promosi kepada konsumen | 63 |
| Tabel 4. 17 E-Wallet mampu memenuhi kebutuhan pembayaran konsumen | 63 |
| Tabel 4. 18 E-Wallet bersedia melayani kepentingan pembayaran konsumen | 64 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik Deskriptif Faktor Perilaku Konsumen Digital | 65 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Statistik Deskriptif Faktor Perilaku Konsumen Digital Dimensi Harga | 66 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Statistik Deskriptif Faktor Perilaku Konsumen Digital Dimensi Iklan | 67 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji Statistik Deskriptif Faktor Perilaku Konsumen Digital Dimensi LifeStyle | 67 |
| Tabel 4. 23 Hasil Uji Statistik Deskriptif Faktor Perilaku Konsumen Digital Dimensi Kepercayaan | 68 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Lembar Instrumen Penelitian | 78 |
| Lampiran 2 Tampilan E-Wallet | 81 |
| Lampiran 3 Coding Sheet | 83 |
| Lampiran 4 Curriculum Vitae | 86 |

