



**PERUBAHAN PERILAKU KHALAYAK DALAM
MENGUNAKAN *E-WALLET* SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI
ERA DIGITAL**

(Studi Kasus Kualitatif Terhadap Mahasiswa Reguler 1 Universitas Mercu
Buana)

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Komunikasi Studi Broadcasting Universitas Mercu Buana Jakarta

Disusun Oleh :

Sri Mulyani 44117010028

**BIDANG STUDI BROADCASTING
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2021



Universitas Mercu Buana
 Fakultas Ilmu Komunikasi
 Bidang Studi Broadcasting
 Sri Mulyani
 44117010028

PERUBAHAN PERILAKU KHALAYAK DALAM MENGGUNAKAN *E-WALLET* SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI ERA DIGITAL

Bibliografi : 5 Bab 100 hal + 33 Lampiran + 17 Buku + 8 Jurnal/Skripsi + 12 Internet

ABSTRAK

E-wallet adalah istilah dari dompet elektronik yang di dalamnya berisi sebuah aplikasi atau fitur yang di kembangkan untuk memudahkan para penggunanya dalam melakukan transaksi pembayaran. Maraknya transaksi non-tunai pada masa sekarang membuat masyarakat cenderung beralih dari transaksi manual yang menggunakan uang tunai ke transaksi elektronik menggunakan dompet digital.

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui perubahan perilaku khalayak dalam menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi di era digital. Di tinjau dari perilaku dan aktivitasnya sehari-hari metode pembayaran digital ini menjadi cara baru untuk melakukan transaksi, apalagi di masa pandemik covid-19 yang dimana masyarakat membatasi kegiatan diluar rumah serta menjaga jarak (*sosial distancing*). Perilaku tersebut mulai beralih alat pembayaran konvensional menjadi pembayaran digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan bentuk perubahan yang ada pada mahasiswa Reguler 1 Universitas Mercu Buana. Data di kumpulkan melalui wawancara secara mendalam terhadap mahasiswa dari berbagai jurusan yang terdapat di Universitas Mercu Buana. Objek dari penelitian ini adalah perubahan perilaku dalam menggunakan *e-wallet* di kalangan mahasiswa.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa perubahan perilaku dalam penggunaan *e-wallet* ini adalah mereka melakukan kegiatan secara lebih praktis karena adanya kemudahan dengan menggunakan *smartphone* dengan menggunakan metode pembayaran baru.

Kata Kunci : Perubahan Perilaku, E-wallet



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Mulyani

NIM : 44117010028

Bidang Studi : Broadcasting

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul

PERUBAHAN PERILAKU KHALAYAK DALAM MENGUNAKAN E-WALLET SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI ERA DIGITAL

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk menjadi salah satu persyaratan untuk menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 21 Februari 2021



(Sri Mulyani)

Nama dan Tanda Tangan



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PERUBAHAN PERILAKU KHALAYAK DALAM MEGGUNAKAN
E-WALLET SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI ERA DIGITAL
Nama : Sri Mulyani
NIM : 44117010028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 21 Februari 2021

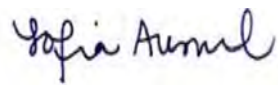
Ketua Sidang

Dr. Afdal Makkuraga, M.Si


(.....)

Penguji Ahli

Sofia Aunul, M.Si


(.....)

Dosen Pembimbing

Christina Arsi Lestari, M.Ikom


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

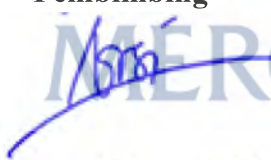
Judul : PERUBAHAN PERILAKU KHALAYAK DALAM MEGGUNAKAN
E-WALLET SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI ERA DIGITAL
Nama : Sri Mulyani
NIM : 44117010028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Broadcasting

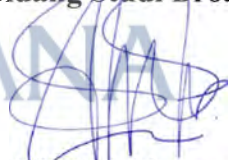
Jakarta, 21 Februari 2021

Disetujui Dan Diterima Oleh,

Pembimbing

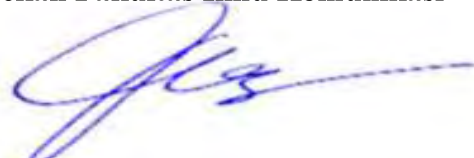
Ketua Bidang Studi Broadcasting


(Christina Arsi Lestari, M.Ikom)


(Dr. Afdal Makkuraga, Msi)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)


(Dr. Farid. Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERUBAHAN PERILAKU KHALAYAK DALAM MEGGUNAKAN
E-WALLET SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DI ERA DIGITAL

Nama : Sri Mulyani

NIM : 44117010028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 21 Februari 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Christina Arsi Lestari, M.Ikom)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perubahan Perilaku Khalayak Dalam Menggunakan E-Wallet Sebagai Alat Transaksi Di Era Digital (Studi Kasus Kualitatif Terhadap Mahasiswa Reguler 1 Universitas Mercu Buana)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata-1 di Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang studi Broadcasting, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Christina Arsi Lestari, M.Ikom, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi saya.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. A.Rahman, HI, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Broadcasting Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

6. Bapak Rahmadya Putra Nugraha, S, S.Sos., M.Si dan Ibu Mardhiyyah, M.Ikom selaku Sekretaris 1 dan 2 Bidang Studi Broadcasting Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, MA selaku dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan begitu banyak arahan kepada saya.
8. Seluruh dosen dan staff Program Studi Broadcasting Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya, dan telah membantu selama menempuh studi pendidikan di Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Broadcasting, Universitas Mercu Buana.
9. Ayahanda Madhuri, Ibunda Siti Khodijah, dan kakak-kakak saya Euis, Agus, Ira, Yayat, Jaka, yang selalu mendo'akan, memberikan nasihat, motivasi, memberikan semangat dan dukungan moral dan material, dan terima kasih atas segala pengorbanannya yang tiada henti-hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada TZ selaku teman dekat saya. Terima kasih sudah menemani sejauh ini, sudah mau direpotkan, dan sudah menyemangati saya untuk mendapatkan gelar sarjana ini.
11. Kepada teman-teman kostan saya yaitu kak Ajeng, kak Nisa, kak Siti, Fatimah, terima kasih sudah memberikan motivasi dan selalu memberikan dorongan dan juga pengalaman baru kepada saya.
12. Teman-teman broadcasting angkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu per satu, yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi. Dengan hormat, dan terima kasih kepada semua pihak atas segala dukungan dan do'a-nya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki

penulis. Oleh karena itu penulis mengahrapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Harapan saya, semoga skripsi ini semoga bisa bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya bagi penulis dan bagi para pembacanya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 18 Januari 2021

Sri Mulyani



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Teoritis.....	10
1.4.2 Praktis	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 <i>New Media</i>	14
2.2.1 Karakteristik New Media.....	15
2.2.2 Manfaat New Media	16
2.3 Konsep Perubahan Perilaku	17
2.3.1 Pengertian perilaku	17
2.3.2 Jenis-Jenis Perilaku.....	21
2.3.3 Bentuk-Bentuk Perilaku	21

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku.....	22
2.3.5 Bentuk-Bentuk Perubahan Perilaku.....	23
2.4 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	24
2.5 <i>Integrated Marketing Communication</i>	27
2.6 <i>E-Wallet</i>	28
2.6.1 Macam-Macam E-Wallet	28
2.6.2 Keuntungan Menggunakan E-Wallet	30
2.6.3 Penyampaian Pesan Kepada Masyarakat Melalui Iklan	31
2.6.4 Aspek Promosi E-wallet.....	32
2.6.5 Transformasi Menggunakan E-Wallet Di Indonesia	33
2.6.6 Perbedaan Menggunakan E-Wallet Dengan Dompot Konvensional.....	38
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Tipe Penelitian	40
3.3 Metode Penelitian	41
3.4 Subjek Penelitian	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Data Primer.....	44
3.5.2 Data Sekunder.....	45
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.7 Keabsahan Data	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah E-wallet.....	48
4.1.2 Perkembangan Aplikasi E-wallet Di Indonesia.....	50
4.1.3 Fitur-Fitur Aplikasi E-wallet	53
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Identitas Informan Penelitian.....	57

4.2.2 Hasil Penelitian Dengan Informan	59
4.2.3 Pembahasan	79
BAB V	98
KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
5.2.1 Saran Akademis	100
5.2.2 Saran Bagi Praktis	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104
CURRICULUM VITAE	140



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2 Pengguna E-wallet Di Indonesia.....	37
Tabel 3 Perubahan Perilaku sebelum adanya E-wallet dan Perilaku dalam Menggunakan E-Wallet	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan E-wallet.....	49
Gambar 2 Scan QR.....	50
Gambar 3 Aplikasi E-wallet Aktif Bulanan.....	51
Gambar 4 Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Jumlah Download.....	52
Gambar 5 Go-Pay.....	53
Gambar 6 OVO	54
Gambar 7 DANA	54
Gambar 8 LinkAja.....	55
Gambar 9 I.Saku.....	56

