

**PENGGUNAAN E-WALLET PADA GEN Z DALAM
PERSPEKTIF KOMUNIKASI PEMASARAN**

(Studi Kasus Pengguna *Linkaja* dalam Keputusan Pembelian)



SKRIPSI

NAUFAL BAGUS LUTHANSA

00000033505

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

**PENGGUNAAN E-WALLET PADA GEN Z DALAM
PERSPEKTIF KOMUNIKASI PEMASARAN**

(Studi Kasus Pengguna *Linkaja* dalam Keputusan Pembelian)



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

NAUFAL BAGUS LUTHANSA

00000033505

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Naufal Bagus Luthansa

Nomor Induk Mahasiswa : **00000033505**

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

**Penggunaan E-Wallet pada Gen Z dalam Perspektif Komunikasi Pemasaran
(Studi Kasus Pengguna Linkaja dalam Keputusan Pembelian)**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 29 Juni 2022



(Naufal Bagus Luthansa)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Penggunaan E-Wallet pada Gen Z dalam Perspektif Komunikasi Pemasaran
(Studi Kasus Pengguna Linkaja dalam Keputusan Pembelian)

Oleh

Nama : Naufal Bagus Luthansa
NIM : 0000033505
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 29 Juni 2022

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.
NIK:034813

Pembimbing

Fakhriy Dinansyah, S.I.Kom., M.M
NIDN: 0304039001

Dr. Daniel Susilo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN: 0718129001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si
NIDN: 0308117706

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Bagus Luthansa
NIM : 00000033505
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Penggunaan E-Wallet pada Gen Z dalam Perspektif Komunikasi Pemasaran (Studi Kasus Pengguna Linkaja dalam Keputusan Pembelian)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 29 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Naufal Bagus Luthansa)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmatnya, oleh karena itu selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: “ Penggunaan E-Wallet pada Gen Z dalam Perspektif Komunikasi Pemasaran (Studi Kasus Pengguna *Linkaja* dalam Keputusan Pembelian ” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Komunikasi Strategis pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Inco Hary Perdana, S.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Daniel Susilo, S.I.Kom., M.I.Kom., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Terlebih buat ibu bapak saya yang menjadi penentu saya dalam menjalani segala masalah yang saya hadapi ini, berkat doa nya atas kekuasaan Allah Swt saya bisa melangkah untuk kesuksesan saya di masa yang akan datang.
6. Teruntuk mantan saya yang sudah memberikan motivasi kepada saya sehingga saya masih tetap tekun dalam menempuh dunia pendidikan saya dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman teman saya yang sudah memberikan saya motivasi setiap saat ketika saya mengerjakan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripnya saya.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi dan dapat berdampak positif bagi para pembaca.

Tangerang, 14 Juni 2022



(Naufal Bagus Luthansa)



**PENGGUNAAN E-WALLET PADA GEN Z DALAM
PERSPEKTIF KOMUNIKASI PEMASARAN**
(Studi Kasus Pengguna Linkaja dalam Keputusan Pembelian)
(Naufal Bagus Luthansa)

ABSTRAK

Perkembangan era digital saat ini mengalami kemajuan yang semakin pesat, misalnya pada penggunaan aplikasi pembayaran elektronik atau yang biasa disebut e-wallet. Dengan banyaknya aplikasi pembayaran elektronik, keputusan pembelian konsumen membutuhkan proses yang lebih panjang. Objek pada penelitian ini terkait dengan penggunaan produk Linkaja. Konsumen merasakan pesan menarik yang disampaikan produk, seperti pesan yang diterima konsumen melalui Linkaja tentang keputusan pembelian yang kemudian menjadi faktor penentu konsumen terhadap produk e-wallet. Beberapa pesan menarik yang diterima oleh konsumen dari sebuah produk Linkaja yang dapat menjadi faktor krusial bagi konsumen khususnya gen Z dalam memilih produk. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD). Partisipan terdiri dari sepuluh orang pengguna linkaja baik pria dan wanita berusia 18-25 tahun. Tujuan dari penelitian ini untuk mencari bagaimana faktor perilaku konsumen Linkaja dalam menggunakan e-wallet sebagai aktivitas transaksi di Indonesia. Hasil dari penelitian ini yaitu mencapai tujuan dan mengetahui adanya faktor perilaku konsumen terhadap aktivitas bagi pengguna Linkaja dalam melakukan proses keputusan pembelian.

Kata kunci: Pembayaran Elektronik, Linkaja , Keputusan Pembelian, Faktor Perilaku Komunikasi

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

E-WALLET USERS ON GEN Z IN MARKETING COMMUNICATION PERSPECTIVE

(Case Study of Linkaja Users in Purchasing Decisions)

(Naufal Bagus Luthansa)

ABSTRACT (English)

The development of the digital era is currently experiencing rapid progress, for example in the use of electronic payment applications or what is commonly called e-wallets. With so many electronic payment apps, consumers' purchasing decisions require a longer process. The object of this study is related to the use of Linkaja products. Consumers feel the attractive message conveyed by the product, such as the message received by consumers through Linkaja about purchasing decisions which then become a determining factor for consumers towards e-wallet products. Some interesting messages received by consumers from a Linkaja product can be a crucial factor for consumers, especially gen Z in choosing a product. This research is descriptive qualitative research with a case study method. Data collection techniques use Focus Group Discussion (FGD). Participants consisted of ten people, both men and women aged 18-25 years. The purpose of this research is to find out how Linkaja consumer behavior factors that use e-wallets as practical transactions in Indonesia. The result of this study is to achieve the goal and find out the existence of consumer behavior factors for Linkaja users in deciding on a purchase.

Keywords: Electronic Payments, Linkaja, Purchasing Decisions, Communication Decisions,

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

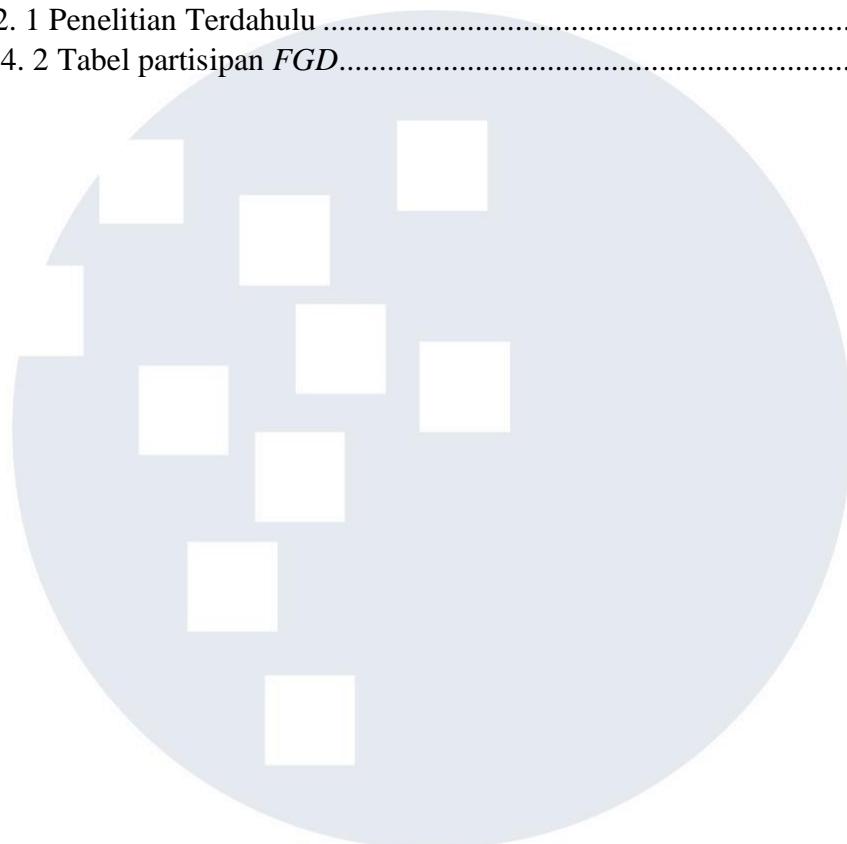
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Akademis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5.3 Keterbatasan Penelitian	7
BAB II KERANGKA KONSEP	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori dan Konsep yang digunakan.....	14
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	14
2.2.1.1 Tujuan Komunikasi Pemasaran	14
2.2.2 Konsep Bauran Komunikasi Pemasaran.....	15
2.2.3 Faktor Perilaku Konsumen.....	17
2.2.4 Keputusan Pembelian	18
2.3 Alur Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Paradigma Penelitian.....	21

3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	22
3.3	Metode Penelitian.....	22
3.4	Key Informan dan Informan (Studi Kasus)	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
3.6	Keabsahan Data	25
3.7	Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Subjek Penelitian.....	27
4.1.1	Tabel Partisipan FGD.....	30
4.2	Hasil Penelitian.....	31
4.2.1	Pengenalan Kebutuhan Masalah	32
4.2.2	Pencarian Informasi	37
4.2.3	Evaluasi Alternatif	42
4.2.4	Keputusan Pembelian	49
4.2.5	Evaluasi Perilaku	52
4.3	Pembahasan.....	54
4.3.1	Faktor Perilaku Konsumen.....	54
4.3.2	Pengenalan Kebutuhan Masalah	56
4.3.3	Pencarian Informasi	56
4.3.4	Evaluasi Alternatif	57
4.3.5	Keputusan Pembelian	58
4.3.6	Evaluasi Pasca Pembelian	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60
5.2.1	Saran Akademis	60
5.2.2	Saran Praktis	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

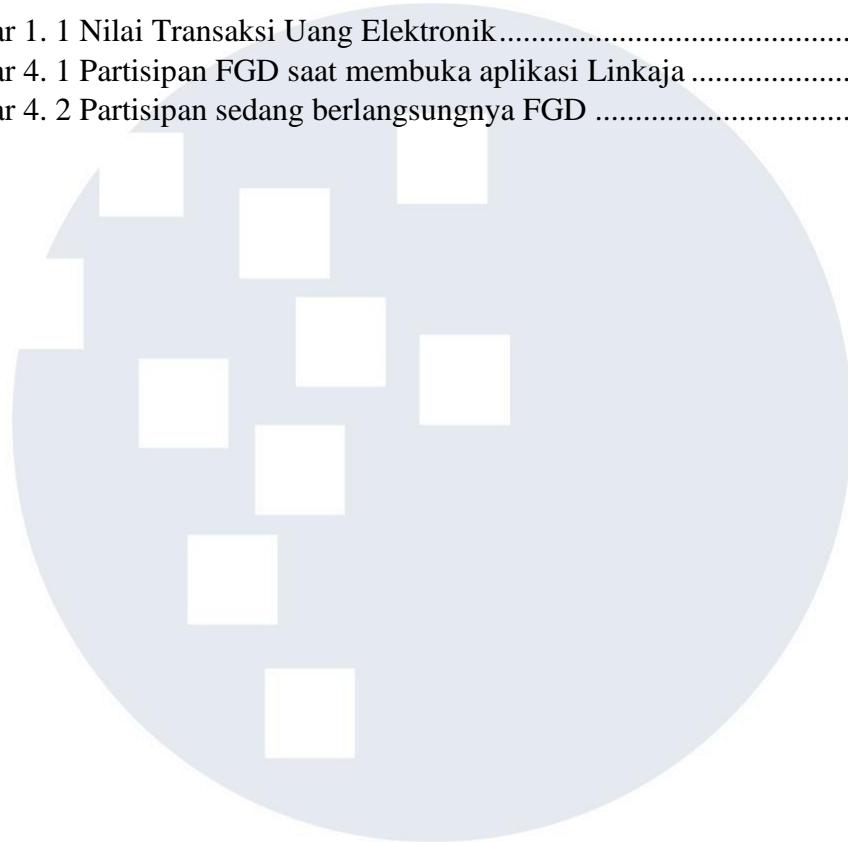
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4. 2 Tabel partisipan <i>FGD</i>	30



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik	2
Gambar 4. 1 Partisipan FGD saat membuka aplikasi Linkaja	31
Gambar 4. 2 Partisipan sedang berlangsungnya FGD	31



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Formulir Konsultasi Skripsi.....	64
Lampiran B Panduan FGD	66
Lampiran C Transkip Focus Group Discussion	70
Lampiran D Hasil Turnitin.....	80
Lampiran E Resume Peneliti.....	82

