

**PENGALAMAN BERBELANJA MENGGUNAKAN
DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

ARIELA RANTETAMPANG

00000025208

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

**PENGALAMAN BERBELANJA MENGGUNAKAN
DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

ARIELA RANTETAMPANG

00000025208

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Ariela Rantetampang

Nomor Induk Mahasiswa 00000025208

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

“PENGALAMAN BERBELANJA MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY” 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, 07 Juni 2023



(Ariela Rantetampang)

UMM
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGALAMAN BERBELANJA MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY

Oleh

Nama : Ariela Rantetampang

NIM : 00000025208

Program Studi : Ilmu Komunikasi

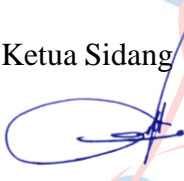
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari rabu, 28 Juni 2023

Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

 Digitally signed
by Lolita
Lavietha
Date:
2023.07.18
20:15:54 +07' 0'

Theresia LV Lolita, M.I.Kom.

NIDN 0327019001

Penguji



Dr. Endah Murwani, M.Si.

NIDN 0327066402

Pembimbing



Dr. Teguh Dwi Putranto, M.Med.Kom.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugerah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ariela Rantetampang

NIM : 00000025208

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

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

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

Tangerang, 07 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Ariela Rantetampang)

U M M N
U N I V E R S I T A
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul:

“PENGALAMAN BERBELANJA MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

Mengucapkan terima kasih

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Teguh Dwi Putranto, S.Pd., S.I.Kom., M.Med.Kom. sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Bapak/Ibu Dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Vlorensia, Riqqah, Wilda yang telah memberikan bantuan dukungan secara moral serta semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Semoga laporan skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 07 Juni 2023



(Ariela Rantetampang)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PENGALAMAN BERBELANJA MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY

Ariela Rantetampang

ABSTRAK

Perubahan cara berbelanja dari toko tradisional menjadi belanja online untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tidak langsung telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi pembayaran. Banyak perusahaan yang membuat dan mengembangkan Dompet Digital atau *e-wallet* sebagai alat transaksi pembayaran elektronik, tidak hanya pada *e-commerce*, *supermarket*, tetapi juga dapat melakukan transaksi pembayaran di toko-toko *offline* yang bekerja sama dengan perusahaan Dompet Digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam masyarakat lebih memilih ShopeePay sebagai alat transaksi pembayaran dibandingkan dengan dompet digital lainnya. Metode penelitian ini menggunakan fenomenologi Hursserl dengan jenis penelitian pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, menggunakan model teknik analisis data fenomenologi menurut Moustakas. Hasil penelitian ini adalah pengguna dompet digital ShopeePay dalam melakukan transaksi pembayaran memiliki pengalaman yang menyenangkan. Hal ini tidak lepas dari bagaimana dompet digital ShopeePay memberikan layanan yang baik dan positif serta keuntungan kepada penggunannya saat melakukan transaksi berbelanja dan transaksi pembayaran. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengguna memilih menggunakan dompet digital ShopeePay sebagai alat transaksi pembayaran karena dompet digital ShopeePay membantu pengguna dalam melakukan transaksi berbelanja mulai dari kebutuhan pribadi hingga keperluan dan kebutuhan rumah tangga, dengan menggunakan satu aplikasi pengguna dapat melakukan sebagian besar aktivitas dalam bertransaksi berbelanja dan pembayaran serta membantu dan memudahkan pengguna yang belum memiliki *atm* atau *mobile banking* untuk melakukan transaksi transfer antar *bank*.

Kata Kunci : Dompet digital, Pengalaman berbelanja.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

SHOPPING EXPERIENCE USING THE SHOPEEPAY DIGITAL WALLET

Ariela Rantetampang

ABSTRACT

Changes in the way of shopping from traditional stores to online shopping to meet people's needs have indirectly changed the way people make payment transactions. Many companies create and develop Digital Wallets or e-wallets as a means of electronic payment transactions, not only in e-commerce, supermarkets, but can also make payment transactions at offline shops that work with Digital Wallet companies. This research aims to find out in depth how people prefer ShopeePay as a payment transaction tool compared to other digital wallets. This research method uses the Hursserl phenomenology with a qualitative descriptive research type with a data collection approach using in-depth interviews, using a model of phenomenology data analysis techniques according to Moustakas. The results of this study are that ShopeePay digital wallet users have a pleasant experience in making payment transactions. This cannot be separated from how the ShopeePay digital wallet provides good and positive service and benefits to its users when making shopping transactions and payment transactions. The conclusion from this research is that users choose to use the ShopeePay digital wallet as a payment transaction tool because the ShopeePay digital wallet helps users make shopping transactions ranging from personal needs to household needs and needs, by using one application users can carry out most activities in shopping transactions and payments as well as helping and facilitating users who do not yet have ATMs or mobile banking to make transfer transactions between banks.

Keywords: *Digital wallet, Shopping experience*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Akademis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 <i>Consumer Behavior</i> (Perilaku Konsumen)	14

2.3	<i>Shopping Experience</i> (Pengalaman Berbelanja)	17
2.4	Dompet Digital	19
2.5	Generasi Z	20
2.6	Alur Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Paradigma Penelitian	22
3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	22
3.3	Metode Penelitian	23
3.4	Partisipan	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1	Data Primer	24
3.5.2	Data Sekunder	25
3.6	Keabsahan Data	25
3.7	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Subjek dan Objek Penelitian	28
4.1.1	Subjek Penelitian	28
4.1.2	Objek Penelitian	30
4.2	Hasil Penelitian	31
4.2.1	Deskripsi Tekstural	31
4.2.1.1	Pengalaman menyenangkan saat berbelanja	31
4.2.2.2	Berbagi pengalaman dengan kerabat, keluarga dan konsumen lainnya	36
4.2.3.3	Pengalaman terhadap produk dan layanan	42
4.2.4.4	Kepuasan pada saat berbelanja	53
4.2.2	Deskripsi Struktural	62
4.2.2.1	Pengalaman menyenangkan saat berbelanja	62

4.2.2.2	Berbagi pengalaman dengan kerabat, keluarga dan konsumen lainnya	69
4.2.2.3	Pengalaman terhadap produk dan layanan	73
4.3	Pembahasan	79
BAB V SIMPULAN		83
5.1	Simpulan	83
5.2	Saran	84
5.2.1	Saran Akademis	84
5.2.2	Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		88

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Data Partisipan	28
Tabel 4. 2 Deskripsi Tekstural	59
Tabel 4. 3 Deskripsi Struktural	77



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Profil E-wallet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Total Nilai Transaksi E-wallet Perbulan	2
Gambar 1. 3 Rata-rata Frekuensi Transaksi	3
Gambar 1. 4 Rata-rata Nilai Transaksi	4
Gambar 1. 5 Survei Kepuasan Pengguna Dompot Digital	5
Gambar 1. 6 Penetrasi Pengguna Dompot Digital di Indonesia 2021	6
Gambar 2. 1 Alur Penelitian	21

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kosultasi Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Partisipan.....	91
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Partisipan.....	93
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	169
Lampiran 5 Curriculum Vitae (CV).....	170



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA