

## **Analisis Penggunaan Aplikasi Dompot Digital di UMKM Kota Depok**

**Restu Jati Saputro<sup>1</sup>, Dewi Winarni<sup>2</sup>, Ridwan Roy Tutupoho<sup>3</sup>**

Politeknik Negeri Jakarta, Depok, Indonesia

(restujati.saputro@bisnis.pnj.ac.id)<sup>1</sup>

Politeknik Negeri Jakarta, Depok, Indonesia

(dewi.winarni@bisnis.pnj.ac.id)<sup>2</sup>

Politeknik Negeri Jakarta, Depok, Indonesia

(ridwan.roytutupoho@bisnis.pnj.ac.id)<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT :** *The payment system, in particular, has undergone major changes as a result of the growing use of information and communication technologies. The development of digital wallets, which enable financial transactions without the need for currency, is one of the improvements in the payment system. This study intends to examine how MSMEs in Depok City use digital wallets. Data are gathered through surveys and interviews with a variety of respondents as part of this research approach, which combines qualitative and quantitative methodologies. This study examined the social, technological, and environmental elements that affect the adoption of digital wallets based on the analysis's findings. The findings of this study suggest that MSMEs in Depok City are not using digital wallets to their full potential. Cash payments are regarded as being easier to use, and MSMEs have not expressed any interest in or motivation to adopt digital wallets. This study suggests initiatives to raise public awareness and better instruct the populace about the advantages and security of utilizing digital wallets in order to promote GNNT. Furthermore, it is also regarded as necessary for the government and business to play a part in creating a solid infrastructure for technology and robust consumer protection systems. The findings of this study are anticipated to shed light on the variables influencing the adoption of digital wallets in Depok City and offer recommendations for developing local digital payment technology policy.*

**Keywords:** *E-Wallet, System Payment, Information Technology, UMKM*

**ABSTRAK :** Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya sistem pembayaran. Salah satu inovasi dalam sistem pembayaran adalah diperkenalkannya dompet digital yang memungkinkan transaksi keuangan tanpa memerlukan uang tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan dompet digital pada UMKM di Kota Depok. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei dan wawancara terhadap sejumlah responden. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dompet digital, meliputi aspek sosial, teknis, dan lingkungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital oleh UMKM di Kota Depok belum sepenuhnya efektif. Pembayaran tunai dinilai lebih nyaman dan UMKM belum menunjukkan minat atau keinginan untuk menggunakan dompet digital. Untuk mendorong GNNT, penelitian ini merekomendasikan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan mengedukasi lebih lanjut masyarakat tentang manfaat dan keamanan penggunaan dompet digital. Selain itu, peran pemerintah dan pihak industri dalam menyediakan infrastruktur teknologi yang andal dan mekanisme perlindungan konsumen yang kuat juga dinilai penting. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dompet digital di Kota Depok, serta memberikan pedoman dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan teknologi pembayaran digital lokal.

**Keywords:** *Dompot Digital, Sistem Pembayaran, Teknologi Informasi, UMKM.*

---

## **PENDAHULUAN**

Semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini terlihat dari banyaknya alat dan teknologi baru yang terus diciptakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi terhadap aktivitas manusia. Era ini disebut juga dengan era digital, dimana setiap bagian kehidupan manusia telah memanfaatkan teknologi untuk menggantikan campur tangan manusia dalam beraktivitas. Peralihan dari aktivitas manual ke sistem informasi terus berlangsung dari waktu ke waktu, nantinya seluruh aktivitas yang ada di sekitar manusia tidak bisa lagi dipisahkan dari teknologi informasi. Perkembangan teknologi telah memungkinkan munculnya opsi pembayaran baru seperti kartu kredit, kartu debit, transfer bank online, dan dompet digital. Selain itu, teknologi blockchain juga berperan penting dalam keamanan dan verifikasi transaksi yang lebih akurat. (Danuri, 2019)

Seiring berkembangnya inovasi teknologi dalam pembayaran non tunai, pembayaran digital kini merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Bank Indonesia secara resmi memulai inovasi ini dengan mensosialisasikan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) di Indonesia pada tahun 2014. Gerakan ini memiliki tujuan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap uang tunai dan menggantinya dengan metode pembayaran elektronik seperti kartu debit, kartu kredit, transfer aplikasi bank, dan dompet digital. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi, namun juga mendukung inklusi keuangan dengan memperluas akses layanan perbankan kepada lebih banyak masyarakat. (Bank Indonesia, 2014).

Sejatinya penerapan metode pembayaran nontunai akan berdampak pada jenis pembayaran nontunai lainnya dalam jangka pendek. Namun, dampak penerapan pembayaran non-tunai terhadap pertumbuhan ekonomi hanya terlihat jelas dalam jangka panjang. Jadi kebijakan apa pun yang mendorong pembayaran non-tunai tidak akan berdampak langsung terhadap perekonomian (Tee & Ong, 2016).

Diketahui bahwa jumlah pengguna dompet digital mengalami peningkatan yang signifikan khususnya di Indonesia. Terlebih lagi, perkembangan ini meningkat pasca merebaknya pandemi Covid-19 dimana terjadinya perubahan dari kebiasaan menggunakan uang tunai atau bertemu dengan penggunaan dompet digital. Dalam konteks ini, penggunaan dompet digital adalah solusi terbaik yang memungkinkan transaksi tanpa kontak langsung, dimana masyarakat harus menghindari kontak fisik sehingga semakin banyak transaksi yang dilakukan secara digital. (Fadhilah dkk., 2021). Adanya Pandemi Covid-19 telah menyebabkan peningkatan penggunaan dompet digital serta tren konsumsi, dimana konsumen cenderung menggunakan transaksi elektronik yang lebih tepat dan efektif untuk menghadapi situasi pandemik (Aulia, 2020). Terlebih lagi bila dilihat dari sisi konsumen sistem pembayaran secara digital merupakan pilihan pembayaran yang sangat efektif, hal ini dibuktikan dari banyaknya pelanggan yang lebih memilih pembayaran secara digital dibandingkan secara tunai. Sedangkan bagi pemilik usaha atau pebisnis, manfaat pembayaran nontunai dirasa lebih efisien, selain itu catatan atas transaksi pembayaran dapat dilihat kapan saja dan tidak perlu lagi menyiapkan uang kembalian untuk konsumen (Hardiky dkk., 2021).

Selain dikarenakan pandemi Covid-19, adapun perilaku masyarakat dalam menggunakan alat pembayaran elektronik dipengaruhi oleh niat, yang selanjutnya dipengaruhi oleh persepsi kontrol atas perilaku tersebut. Untuk dapat mempercepat perubahan perilaku transaksi tunai ke elektronik, diperlukan adanya keterlibatan berbagai pihak seperti masyarakat, penyedia jasa pembayaran, Bank Indonesia dan pemerintah (Sudibyo dkk., 2018).

Kota Depok adalah kota yang terletak di selatan Jakarta. Kota ini merupakan kota satelit dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Dengan luas wilayah sekitar 200,29 km<sup>2</sup> (77,33 mi<sup>2</sup>) dan jumlah penduduk yang terus bertambah, Depok bercirikan kota yang memadukan unsur

perkotaan dan pedesaan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022, jumlah penduduk Kota Depok mencapai lebih dari 2 juta jiwa. Depok memiliki banyak universitas dan perguruan tinggi, menjadikannya pusat pendidikan yang menarik bagi penduduk lokal dan pendatang. Selain itu, kota ini terkenal dengan banyaknya pusat perbelanjaan modern, fasilitas olahraga, dan kompleks perumahan yang melayani kebutuhan berbagai komunitas (BPS Kota Depok, 2022).

Di Kota Depok sendiri terdapat berbagai jenis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan berbagai sektor usaha, seperti makanan dan minuman, fashion, kerajinan tangan, layanan jasa, dan lain sebagainya. UMKM di Depok berkontribusi pada ekonomi lokal dan memberikan peluang kerja bagi penduduk setempat. Setiap keberhasilan yang diraih UMKM mempunyai kelemahan yang perlu segera diatasi, seperti kurangnya modal baik kuantitas maupun sumbernya, kurangnya kemampuan manajemen, kurangnya kemampuan eksekutif dalam hal organisasi dan pemasaran, serta keterbatasan. Faktor-faktor tersebut merupakan tantangan mendasar yang dihadapi semua UMKM ketika memulai usaha untuk mencapai pertumbuhan yang berarti. Persaingan usaha yang tidak sehat dan tekanan ekonomi yang menyebabkan penyempitan dan pembatasan ruang lingkup usaha juga menjadi faktor tambahan yang perlu diatasi. Semua ini merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh berbagai pihak, khususnya pemerintah sebagai aktor di tingkat lokal dan nasional (Suci, 2017).

Penggunaan teknologi diharapkan dapat membantu UMKM untuk berkembang. Beberapa hambatan besar dalam penggunaan teknologi informasi oleh UMKM diantaranya adalah rendahnya pemahaman terhadap manfaat TI dalam pengembangan bisnis; Rendahnya kemampuan berinvestasi di bidang teknologi informasi; Lemahnya dukungan dari organisasi pemerintah. Sedangkan pendukung potensialnya adalah Sumber daya manusia di bidang pendidikan relatif baik; Pendukung potensial: Kapasitas pribadi pelaku UMKM dengan kemampuan IT yang relatif baik (Lubis & Junaidi, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penggunaan dompet digital pada UMKM di Kota Depok (2) Untuk mengetahui hambatan dalam adopsi dompet digital pada UMKM di Kota Depok.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)**

Usaha mikro adalah suatu usaha yang dimiliki oleh perseorangan atau badan usaha perseorangan dengan kekayaan bersih paling banyak sampai dengan Rp50 juta, tidak termasuk tanah dan bangunan untuk usaha atau omzet tahunan sampai dengan Rp300 juta. Usaha kecil adalah suatu usaha ekonomi yang produktif dan mandiri, yang dilakukan oleh perorangan dan bukan oleh anak perusahaan, secara langsung atau tidak langsung. Kriterianya adalah usaha kecil dengan kekayaan bersih antara Rp 50 juta hingga Rp 500 juta, tidak termasuk tanah dan rumah untuk usaha atau omzet antara Rp 300 juta hingga Rp 2,5 miliar. Usaha menengah adalah usaha yang berdiri sendiri bukan afiliasi, baik langsung maupun tidak langsung. Kriteria usaha menengah dengan aset antara Rp500 juta hingga Rp10 miliar, tidak termasuk tanah dan bangunan untuk tempat komersial atau pendapatan antara Rp2,5 miliar hingga Rp50 miliar.(UU Republik Indonesia No 20 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, 2008).

### **Sistem Pembayaran**

Laporan keuangan adalah laporan tentang kondisi dan kinerja keuangan sebuah perusahaan

yang dibuat berdasarkan standar atau aturan. Laporan keuangan menyajikan informasi tentang transaksi yang terjadi, dan pengaturannya disusun berdasarkan data akuntansi (Rudianto, 2018).

### **Dompot Digital/E-Wallet**

Dompot digital adalah layanan inovatif yang memungkinkan kita menyimpan berbagai instrumen pembayaran secara elektronik. Ini dapat mencakup kartu pembayaran dan mata uang kripto, yang bahkan dapat bertindak sebagai deposit untuk mendukung pembayaran. Faktanya, layanan ini memungkinkan kita melakukan transaksi dengan cara yang lebih modern dan efisien (Peraturan BI No 18/40/PBI/2016 Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, 2016).

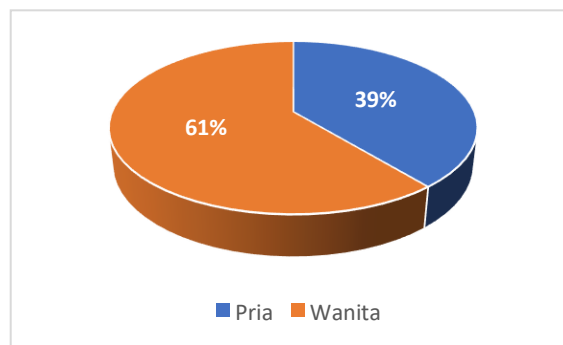
### **METODE RISET**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengambilan sampel purposive random sampling. Penelitian ini dilakukan pada bulan oktober tahun 2021 di seluruh wilayah Kota Depok. Penentuan sampel dihitung dengan menggunakan metode slovin dari total jumlah UMKM 5534 sebanyak 377 responden. Selain data primer juga menggunakan tinjauan pustaka bersumber dari jurnal-jurnal hasil penelitian terdahulu dan informasi atau data yang diperoleh dari website. Penelitian deskriptif kualitatif dapat dipahami sebagai suatu alat utama yang teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan menggabungkan dan menganalisis data secara induktif untuk menghasilkan dan mengolah data deskriptif, seperti pelaporan temuan penelitian, wawancara dan/atau observasi (Sugiyono, 2013).

### **PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA**

Hasil analisis dari penelitian ini, berdasarkan hasil yang didapatkan dari pengolahan data dari lapangan maka didapatkan hasil sebagai berikut. Responden wanita lebih banyak jika dilihat dibandingkan dengan responden pria. Diketahui responden berjenis kelamin pria sebanyak 39% dan wanita sebanyak 61%.

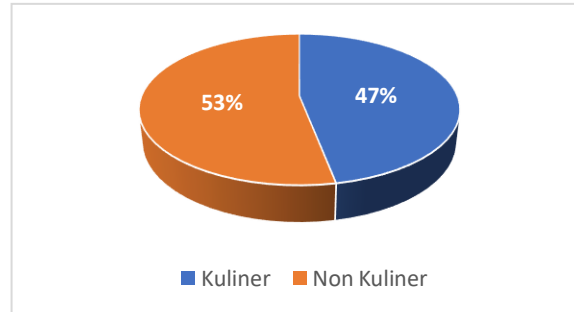
Gambar 1 Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Diolah (2023)

Bidang usaha non kuliner merupakan bidang usaha terbanyak yang ditemukan dari responden di UMKM Kota Depok. Tercatat sebanyak 177 responden atau 47% memiliki bidang usaha kuliner dan 200 responden atau 53% memiliki bidang usaha non kuliner. Bidang usaha kuliner sendiri terdiri dari rumah makan, restaurant, pedagang makanan keliling, cafe, warung kopi dan usaha kuliner lainnya. Sedangkan untuk bidang usaha non kuliner terdiri dari laundry, usaha tanaman hias, usaha ikan hias, jasa, bengkel motor/mobil, pertanian, dan usaha lainnya.

Gambar 2 Bidang Usaha Responden UMKM Kota Depok



Sumber: Data Diolah (2023)

Didapatkan fakta bahwa di UMKM Kota Depok penggunaan sistem pembayaran yang paling tinggi adalah dengan menggunakan uang tunai yaitu sebesar 181 responden atau 48% dari total responden. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan keterangan bahwa penggunaan uang tunai dianggap lebih praktis dibandingkan dengan menggunakan dompet digital yang memerlukan koneksi internet dalam penggunaannya. Selain itu juga terdapat berbagai faktor lain literasi digital, kemudahan dan dorongan penggunaan aplikasi menjadi dapat faktor penentu. Total pengguna yang telah menggunakan dompet digital untuk pembayaran dan transaksi sendiri mencapai 129 responden atau 34% dari total responden.

Tabel 1. Sistem Pembayaran yang digunakan di UMKM Kota Depok

Sistem Pembayaran yang digunakan	Jumlah Pengguna	Persen
Hanya Tunai	181	48%
Tunai & Bank Transfer	67	18%
Tunai, Bank Transfer & Dompot Digital	129	34%
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan jenis dompet digital yang digunakan dari 129 responden terdiri dari Gopay, Ovo, Dana, Shopeepay dan menggunakan lebih dari satu dompet digital. Dari hasil pengolahan data ditemukan bahwa dompet digital yang paling banyak digunakan adalah Gopay sebanyak 66 pengguna, diikuti Ovo sebanyak 49 pengguna. Pengguna lebih dari satu macam dompet digital memiliki responden yang paling sedikit yaitu 4 orang. Hal ini menjelaskan bahwa responden rata-rata hanya ingin memiliki satu macam dompet digital saja sebagai sarana pembayaran.

Tabel 2. Aplikasi Dompot Digital yang digunakan di UMKM Kota Depok

Jenis Dompot Digital	Jumlah Pengguna	Persentase
Gopay	66	51%
Ovo	49	38%
Dana	5	4%
Shopeepay	5	4%
Menggunakan Lebih dari 1 Dompot Digital	4	3%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

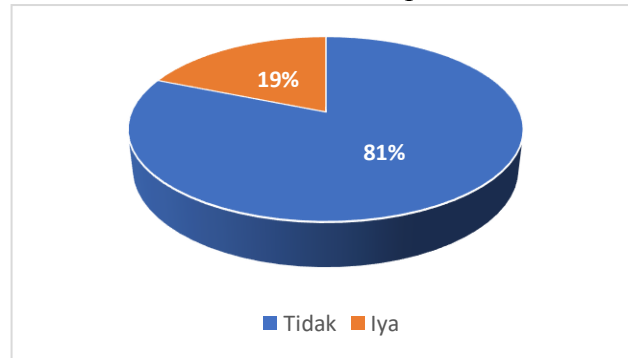
Sumber: Data Diolah (2023)

Selain faktor internal minat responden terhadap penggunaan dompet digital, juga dianalisis menggunakan faktor eksternal. Berdasarkan pengolahan data didapatkan bahwa banyaknya

**Restu Jati Saputro, Dewi Winarni, Analisis Penggunaan Aplikasi Dompot Digital di  
UMKM Kota Depok**

responden yang tidak menerima dukungan atau sosialisasi dari pemerintah untuk beralih ke digitalisasi yaitu sebanyak 306 responden atau 81% jumlah responden.

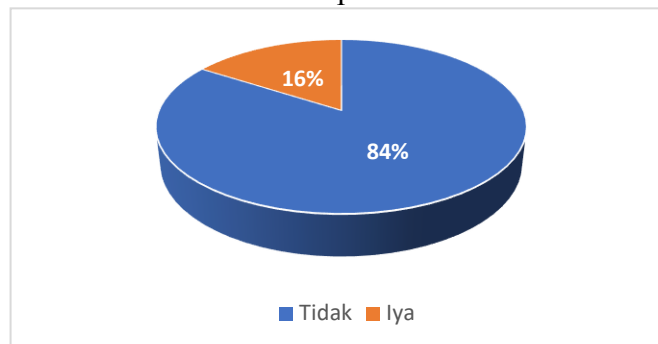
Gambar 3 Respon terhadap dukungan/sosialisasi dari pemerintah oleh pelaku UMKM Kota Depok



Sumber: Data Diolah (2023)

Sedangkan berdasarkan responden juga tidak merasakan adanya dukungan/sosialisasi dari pihak swasta. Tercatat 317 responden atau 84% total responden menjawab tidak mengetahui adanya dukungan/sosialisasi dari pihak swasta.

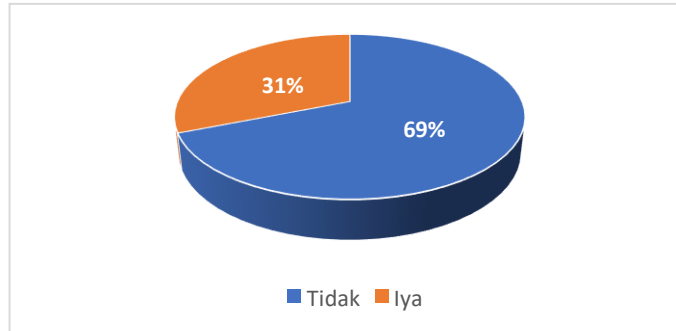
Gambar 4 Respon terhadap dukungan/sosialisasi dari swasta oleh pelaku UMKM Kota Depok



Sumber: Data Diolah (2023)

Didapatkan bahwa sebesar 117 responden atau 31% total responden mengikuti komunitas pengembangan usaha. Pada komunitas ini terdapat pertukaran informasi mengenai teknologi yang digunakan, panduan penggunaan, berbagi pengalaman dan lainnya yang dapat mendukung pengembangan adopsi teknologi pada UMKM di Kota Depok.

Gambar 5 Responden yang mengikuti komunitas di UMKM Kota Depok



Sumber: Data Diolah (2023)

Hal ini menunjukkan bahwa untuk mendukung penggunaan dompet digital atau teknologi perlu adanya dukungan dari berbagai pihak yaitu pemerintah, swasta dan komunitas berupa bantuan, sosialisasi atau penyuluhan guna mendorong minat dari para pelaku UMKM di Kota Depok.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bagian hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa penggunaan dompet digital yang ada di UMKM Kota Depok belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan oleh pembayaran tunai dinilai lebih praktis dan belum adanya minat atau keinginan dari pelaku UMKM untuk menggunakan dompet digital. Selain itu perlunya dukungan dari masyarakat, swasta dan pemerintah agar penggunaan dompet digital bisa diterapkan pada UMKM.

Hasil kesimpulan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa Perilaku masyarakat dalam menggunakan alat pembayaran elektronik dipengaruhi oleh niat, selanjutnya niat dipengaruhi oleh persepsi kontrol perilaku. Untuk mempercepat proses perubahan perilaku masyarakat dari transaksi tunai ke elektronik, dapat disarankan perlu adanya keterlibatan masyarakat, industri jasa pembayaran, Bank Indonesia dan pemerintah (Sulistiyowati et al., 2020). Pemerintah perlu mempertimbangkan sejumlah strategi jangka pendek dan jangka panjang. Strategi jangka pendeknya meliputi penerapan prosedur medis yang ketat, memberikan peluang dan insentif layanan digital untuk mendukung UMKM, meningkatkan kesadaran asosiasi profesi, menyederhanakan proses administrasi dan upaya mendorong perubahan strategi bisnis. Strategi jangka panjang tersebut meliputi upaya penyusunan peta jalan pengembangan UMKM, membangun teknologi digital yang menopang proses bisnis UMKM, mengembangkan model bisnis modern bagi UMKM, dan mendorong inovasi kemitraan pemerintah-bisnis untuk memberdayakan UMKM (Fuadi dkk., 2021).

### **Saran**

Peningkatan pengguna dompet digital dapat dilakukan dengan cara memperkuat dan memudahkan birokrasi dari sisi pemerintahan, melakukan publikasi/sosialisasi yang intens dari pihak swasta dan Bank Indonesia dan memperbanyak komunitas lokal. Adapun pada penelitian ini masih banyak hal yang bisa diteliti lebih lanjut seperti minat penggunaan, efektivitas publikasi, peran birokrasi, dan peran serta masyarakat terhadap penggunaan dompet digital.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aulia, S. (2020). Pola perilaku konsumen digital dalam memanfaatkan aplikasi dompet digital. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 311–324.
- BPS Kota Depok. (2022). *Statistik Daerah Kota Depok* (M. Swaghara, I. Widyastuti, A. Kusumasari, B. Adipujatama, & A. Nuwibowo, Ed.). Badan Pusat Statistik Kota Depok.  
<https://depokkota.bps.go.id/>
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh, F. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 2(2), 89–97.
- Fuadi, D. S., Akhyadi, A. S., & Saripah, I. (2021). Systematic Review: Strategi Pemberdayaan Pelaku UMKM Menuju Ekonomi Digital Melalui Aksi Sosial. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 5(1), 1–13.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment Sebagai Solusi Pembayaran UMKM Roti Kasur. *JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44–48.
- Lubis, T. A., & Junaidi, J. (2016). Pemanfaatan teknologi informasi pada usaha mikro kecil dan menengah di Kota Jambi. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 3(3), 163–174.
- Peraturan BI No 18/40/PBI/2016 Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Pub. L. No. 18/40/PBI/2016 (2016).
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan UMKM (Usaha mikro kecil dan menengah) di Indonesia. *jurnal ilmiah cano ekonomos*, 6(1), 51–58.
- Sudiby, S. D., Maarif, M. S., Sukmawati, A., & Affandi, M. J. (2018). ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING PEOPLE'S BEHAVIOR IN USING ELECTRONIC PAYMENT INSTRUMENTS. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 14(2), 108–119. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.156.2018>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sulistiyowati, R., Paais, L., & Rina, R. (2020). Persepsi konsumen terhadap penggunaan dompet digital. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 17–34.
- Tee, H.-H., & Ong, H.-B. (2016). Cashless payment and economic growth. *Financial Innovation*, 2(1), 4. <https://doi.org/10.1186/s40854-016-0023-z>
- UU Republik Indonesia No 20 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pub. L. No. 20 (2008).