

**PENGALAMAN MAHASISWA TENTANG METODE
PEMBAYARAN DOMPET DIGITAL JUMP START COFFEE
DI UNIVERSITAS BAKRIE**

TUGAS AKHIR



FADELIA SELVONIA

1181903017

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2019

**PENGALAMAN MAHASISWA TENTANG METODE
PEMBAYARAN DOMPET DIGITAL JUMP START COFFEE
DI UNIVERSITAS BAKRIE**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana Ilmu Komunikasi**



FADELIA SELVONIA

1181903017

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fadelia Selvonja

NIM : 1181903017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Februari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fadelia Selvonja
NIM : 1181903017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : FEIS (Ekonomi dan Sosial)
Judul Skripsi : Pengalaman Mahasiswa Tentang Metode Pembayaran
Dompet Digital Jump Start Coffee di Universitas Bakrie

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dessy Kania, B.A., M.A., Dr.

Penguji 1 : Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si., Dr. (

Penguji 2 : Dr. Prima Mulyasari, A., S.Sos., M.Si., Dr (

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Februari 2020

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbilalamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya. Dan tak lupa juga shalawat beriringkan salam penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengalaman Mahasiswa Tentang Metode Pembayaran Dompot Digital Jump Start Coffee Di Universitas Bakrie”.

Penulis sadar bahwa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, saran, dan semangat dari banyak pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dessy Kania, B.A., M.A., Dr. selaku pembimbing penulis yang senantiasa memberi bimbingan, saran dan ide dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si., Dr. dan Dr. Prima Mulyasari, A.,S.Sos., M.Si., Dr selaku penguji sidang tugas akhir, yang telah memberi masukan pada penulis.
3. Para Dosen yang mengajar kelas karyawan jurusan Ilmu Komunikasi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
4. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materi setiap saat, selalu menemani disaat suka dan duka yang dirasakan penulis, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
5. Arief Rachmat Setiawan yang selalu memberi dukungan, doa, saran dan memberi semangat.
6. Sahabat – sahabat penulis Jauharotul Afiifah, Elsa Oktavia, Nury Chairanina dan Ratih Nur Karina, Hilyatul Aulia, Edrizal Saputra, Bintang Timur Pradipta dan Wandira Rimayanti yang atas dukungan doa dan semangat.

7. Teman – teman satu bimbingan penulis, Irfan Setyawan Pahlevi dan Diandra Kusuma Putri yang saling mendukung, membantu dan menyemangati satu sama lain.
8. Teman-teman mahasiswa Universitas Bakrie yang telah berpartisipasi menjadi anggota FGDnografi penulis.
9. Leonita K Syarief, M.Si yang telah menyediakan waktunya menjadi triangulator pada penelitian ini.
10. Teman – teman Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan *batch* 10 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas satu setengah tahunnya yang tidak terlupakan.
11. Taufik Hidayat dan seluruh staff program studi Ilmu Komunikasi kelas karyawan yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini dari awal sampai selesai. Mohon maaf apabila ada kekurangan dalam ucapan. Terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang akan penulis perbaiki di kemudian hari.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 28 Februari 2020

Fadelia Selvonja

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadelia Selvonია
NIM : 1181903017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : FEIS (Ekonomi dan Sosial)
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Pengalaman Mahasiswa Tentang Metode Pembayaran Dompot Digital Jump Start Coffee Di Universitas Bakrie

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Februari 2020

Yang Menyatakan



(Fadelia Selvonია)

**PENGALAMAN MAHASISWA TENTANG METODE PEMBAYARAN
DOMPET DIGITAL JUMP START COFFEE DI UNIVERSITAS BAKRIE**

Fadelia Selvonja

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa perilaku mahasiswa tentang pengalaman mereka mengenai transaksi pembelian melalui dompet digital berdasarkan tahap paparan (*exposure*), tahap perhatian (*attention*) dan tahap interpretasi (*interpretation*). Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan metode FGDnografi atau *focus group discussion* dengan pendekatan riset etnografi melalui beberapa aspek yaitu kelamiahian (*natural-ness*), kediskusian (*discuss-ness*), interaktivitas (*interactive-ness*), reponsivitas (*responsive-ness*), kebermaknaan (*meaningfulness*) dan kepengalaman (*experience-ness*). FGDnografi ini dilakukan kepada 8 peserta mahasiswa Universitas Bakrie yang merupakan konsumen Jump Start Coffee. Untuk pengujian keabsahan data, penelitian ini menggunakan seorang triangulator dari dosen yang ahli dibidang *consumer behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa tentang metode pembayaran dompet digital Jump Start Coffee di Universitas Bakrie adalah suatu hal yang praktis. Dimana *vending machine* Jump Start Coffee banyak memberikan kemudahan bagi konsumen. Meskipun ada beberapa kekurangan, Jump Start Coffee tetap dianggap sebagai *vending machine* yang praktis termasuk dari segi pembayarannya yang cashless telah memenuhi kebutuhan *lifestyle* anak muda milenial.

Kata kunci: pengalaman, *vending machine* kopi, *cashless*

**STUDENT EXPERIENCE OF THE DIGITAL JUMP START
COFFEE PAYMENT METHOD AT BAKRIE UNIVERSITY**

Fadelia Selvonja

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze behavior of students about their experiences of purchases through e-wallet based on the stage of exposure (attention), the stage of attention (attention) and the stage of interpretation (interpretation). This qualitative research was conducted using FGDnography method or focus group discussion with ethnographic research approach with Several aspects that deserve to natural-ness, discuss-ness, interactive-ness, responsive-ness, meaningfulness, and experience-ness. The FGDnography was conducted for 8 Bakrie University student participants who were Jump Start Coffee consumers. To test the validity of the data, this study uses a triangulator from lecturers who are experts in the field of consumer behavior. The results of the research that experience of Jump Start Coffee digital wallet payment methods at Bakrie University was practical. Where Jump Start Coffee vending machines provide a lot of convenience for consumers. Although there are some deficiency, Jump Start Coffee still considered a practical vending machine, including in terms of cashless payments that have fulfilled the lifestyle needs of millennial young people.

Keywords: experience, coffee vending machines, cashless

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Pemikiran	24
2.2.1 <i>Consumer Behavior</i> (Perilaku Konsumen)	24
2.2.2 Proses Persepsi	26
2.2.3 Generasi Milenial	29
2.2.4 Electronic Wallet (e-wallet)	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian	31

3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Sumber Data	32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	37
3.4.1 Definisi Konseptual	37
3.4.2 Definisi Operasionalisasi Konsep	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	39
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 <i>Exposure</i>	41
4.1.2 <i>Attention</i>	43
4.1.3 <i>Intepretation</i>	44
4.1.4 Gambaran Subjek Penelitian	45
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Proses Terjadinya Konsumsi	47
4.2.2 Proses Persepsi	49
4.2.3 Tahapan Persepsi	50
4.3 Pembahasan	70
4.3.1 <i>Cashless</i> Sama dengan <i>Tastetless</i>	71
4.3.2 Generasi Milenial	73
4.3.3 <i>Impulsive Buying</i>	74
4.4 Keterbatasan Penelitian	76
 KESIMPULAN	
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	79
5.2.1 Saran Akademis	79
5.2.2 Saran Praktis	79
 DAFTAR PUSTAKA	
Buku	80

Jurnal	81
Situs	82
LAMPIRAN	84
Transkrip Hasil FGDnografi	84
Transkrip Hasil Wawancara dengan Triangulator Sumber Data	91
Hasil Foto Dokumentasi	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Vending machine</i> di Indonesia yang menggunakan sistem cashless	5
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka terkait dengan Penelitian Sebelumnya	16
Table 3.1 Operasionalisasi Konsep	37
Tabel 4.1 Hasil FGDnografi Terhadap Mahasiswa	65
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Terhadap Triangulator	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ilustrasi Wujud dari Cashless Society	1
Gambar 1.2 Rating Pengguna Dompot Digital di Indonesia tahun 2019	3
Gambar 2.1 Tahapan proses terjadinya konsumsi.....	25
Gambar 2.2 <i>Stage of Perception</i>	26
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 <i>Vending Machine</i> Jump Start Coffee	42
Gambar 4.2 Sistem pembayaran Jump Start Coffee	44
Gambar 4.3 Hasil Dokumentasi FGDnografi	50
Gambar 4.4 Hasil Dokumentasi Wawancara	60
Gambar 4.4 Proses pembelian di Jump Start Coffee	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Transkrip Hasil FGDnografi	84
Lampiran II Transkrip Hasil Wawancara dengan Triangulator Sumber Data .	91
Foto Hasil Foto Dokumentasi	97