

LAMPIRAN 1**Riwayat Hidup****Identitas Diri**

Nama : Maura Rinda Ayu Hapsari
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 5 Mei 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Mahasiswa
Agama : Islam
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Kp. Pasir Pogor RT.02 rw.03 Desa Malakasari Kecamatan
Baleendah Kabupaten Bandung Selatan
No. Telp/Hp : 088222150129
E-mail : maurarinda5@gmail.com

Pendidikan Formal

- | | |
|--------------------------|-----------|
| 1. TK Cempaka Putih | 2004-2005 |
| 2. SD Negeri 02 Bantar | 2005-2011 |
| 3. SMP Negeri 1 Wanareja | 2011-2014 |
| 4. SMA Negeri 1 Majenang | 2014-2017 |

Pengalaman Organisasi

1. Paduan Suara Gita Patria SMA Negeri 1 Majenang
2. Anggota Dewan Ambalan Pramuka SMA Negeri 1 Majenang

3. Anggota ONCAM Universitas Pasundan

Bandung, 24 Agustus 2021

Hormat saya,

(Maura Rinda Ayu Hapsari)

LAMPIRAN II

Pedoman Wawancara

Diajukan : Informan Inti, Informan Akademis dan Informan Ahli.

Judul : Penggunaan Uang Elektronik Ovo Di Kalangan Masyarakat Kota
Cilacap.

(Studi Fenomenologi Tentang Penggunaan Uang Elektronik Ovo Di
Kalangan Masyarakat Kota Cilacap).

Pedoman wawancara untuk informan inti atau pengguna Ovo di Kota Cilacap :

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?
2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?
3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?
4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?
5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?
6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?
7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?
8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?
9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?
10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Pedoman wawancara untuk informan akademis :

1. Selaku dosen di fakultas ekonomi dan manajemen, apa yang bapak ketahui tentang *e-money* ?
2. Menurut bapak transaksi pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* apakah lebih efisien?
3. Apakah bapak mengetahui salah satu website transaksi pembayaran online yang ada di Indonesia?
4. Motif apakah yang bapak lihat dari penggunaan uang elektronik di masa saat ini?
5. Apa pengalaman bapak selama ini menggunakan *e-money* tersebut?
6. Apa manfaat *e-money* tersebut bagi bapak?
7. Apa makna *e-money* tersebut bagi bapak?
8. Menurut bapak kemunculan fenomena *e-money* ini lebih banyak memberikan dampak positif atau negatif?
9. Apa pendapat bapak mengenai masyarakat khususnya kaum remaja yang lebih suka melakukan transaksi secara online dibandingkan transaksi tunai terutama mahasiswa?
10. Harapan bapak kepada pengguna *e-money* khususnya untuk para mahasiswa di masa seperti ini?

Pedoman wawancara untuk informan ahli :

1. Apa pengalaman menarik selama menjadi bagian dari Ovo?
2. Menurut anda apa yang menjadikan Ovo lebih menarik dibandingkan *e-money* lainnya?
3. Apa motif anda sehingga anda memilih untuk menjadi bagian dari Ovo?
4. Sejak kapan anda bergabung dengan Ovo? Dan menurut anda apakah interaksi atau tindakan yang dilakukan oleh pihak Ovo dengan pengguna sudah cukup baik ?
5. Keluhan apa yang sering di laporkan oleh para pengguna Ovo?
6. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman selama menjadi bagian dari Ovo ?
7. Apa makna Ovo bagi anda ?

LAMPIRAN III

Transkrip Wawancara Informan Inti

Informan Pertama Bernama Anna Agistia Pramesthi.

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Yang aku ketahui tentang Ovo yaitu aplikasi untuk membayar transportasi ojeg online yang terhubung langsung dengan Ovo.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Aku bisa mengenal dan menggunakan Ovo sewaktu awal saya masuk kuliah tahun 2019 dimana pada saat itu aku belum memiliki kendaraan jadi aku menggunakan transportasi ojeg online untuk bepergian dan membayar menggunakan Ovo dan Ovo juga membantu saya untuk membeli peralatan ospek pada saat itu.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Karena tidak mau ribet jika sedang melakukan transaksi pembayaran saat menggunakan transportasi online seperti ojeg online dan lebih hemat, maka dari itu saya menggunakan aplikasi Ovo sebagai alat pembayarannya karena Ovo tersambung dengan aplikasi Grab jadi lebih mudah jika melakukan pembayaran.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Pengalaman yang menyenangkan ketika menggunakan Ovo itu ketika bisa merasakan dan menggunakan promo yang sedang berlangsung, seperti gratis

ongkos kirim dan pada saat membayar ojeg online lebih mudah karena bisa dibayar dengan uang pas jadi tidak ribet.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Sangat membantu banget, jadi lebih bisa tertata dalam menggunakan uang dan bisa mengetahui jumlah pengeluaran dalam sehari jika menggunakan Ovo untuk membayar makanan, memesan ojeg online dan transaksi lainnya.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Menurut saya Ovo itu konsisten meskipun sedang dalam waktu dan kondisi yang bagaimana pun Ovo tidak pernah menaikan biaya, seperti biaya admin ketika melakukan pembayaran, hal seperti itu tidak pernah terjadi ketika saya menggunakan Ovo.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat nyaman menggunakan Ovo karena Ovo tidak pilih kasih dalam segala kondisi dan banyak promo yang menarik, dan untuk hal yang tidak nyaman dalam menggunakan Ovo tidak ada karena selama menggunakan Ovo dari dulu hingga saat ini selalu baik-baik saja.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Alhamdulillah untuk saat ini udah gampang digunakan, karena hampir semua tempat seperti toko swalayan dan toko makanan sudah banyak yang menyambungkan Ovo sebagai alat pembayaran.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu saja mau dan saat ini juga anggota keluarga dan saudara-saudara saya sudah banyak yang menggunakan Ovo.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Bagi ku Ovo benar-benar berguna, membantu dan bermanfaat banget. Yang paling aku rasakan itu sebelum adanya wabah virus seperti saat ini. karena sewaktu masa itu aku sering sekali membeli makanan larut malam apalagi kalo lagi gak ada uang tunai yang cukup untuk membayar pesanan, jadi dengan adanya Ovo aku bisa melakukan transaksi kapanpun.

Informan Kedua Bernama Dilla Juniadi Putri.

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Menurut saya Ovo adalah aplikasi pembayaran dan transaksi secara online.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal mula menggunakan Ovo itu tahun 2017 karena waktu itu teman-teman ku banyak yang menggunakan aplikasi Ovo, jadi aku coba untuk pakai juga dan

ternyata nyaman apalagi pada saat seperti ini benar-benar memudahkan transaksi tanpa harus bersentuhan secara fisik jadi lebih bersih.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Karena dari teman-teman di lingkungan nya yang sudah banyak menggunakan aplikasi Ovo, namun untuk saat ini lebih sering digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada saat menggunakan transportasi online. Saat ini jika sedang bepergian barang yang tidak pernah tertinggal yaitu telepon genggam kalau dompet kadang sering tertinggal bahkan lupa, jadi dengan adanya Ovo meskipun tidak membawa dompet saya masih bisa melakukan transaksi.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Pengalaman selama menggunakan Ovo lebih sering digunakan untuk membayar ojek online karena itu yang sering aku gunakan sehari-hari.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Manfaatnya cukup banyak selain untuk pembayaran online juga Ovo bisa melakukan transfer ke sesama Ovo, ke rekening bank manapun juga bisa, dan bisa untuk membayar belanja online.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Lebih gampang dalam melakukan pembayaran dan data kita sebagai pengguna lebih terjamin dan aman

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Selama ini merasa nyaman karena saat ini semua sudah ada di aplikasi Ovo seperti transfer, membayar tagihan dan lainnya, jadi lebih praktis. Kalau hal yang tidak nyaman bagi saya, Ovo hanya bisa melakukan top up di gerai Ovo, ATM, dan m-banking, tidak ada opsi liannya seperti mini market jadi kalau sedang berada di luar rumah cukup sulit untuk melakukan top up.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Sudah sangat mudah untuk diakses karena sudah hampir semua tempat seperti super market kedai makanan dan lainnya sudah menggunakan Ovo sebagai salah satu alat pembayarannya.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu saja mau karena supaya orang-orang terdekat saya bisa merasakan kemudahan dalam hal transaksi pembayaran.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Menurut aku aplikasi Ovo ini aplikasi yang pintar dan mudah untuk digunakan maupun mudah untuk diakses karena tampilannya yang tidak ribet, apalagi dalam hal transaksi pembayaran pokoknya membantu banget.

Informan Ketiga Bernama Syifa Apriliani

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Kalau dulu saya tahu Ovo itu aplikasi pembayaran yang terhubung dengan ojeg online Grab, kalau sekarang menurut saya Ovo adalah aplikasi untuk melakukan pembayaran secara online dan bisa terhubung dengan Grab dan bisa juga digunakan untuk membayar lainnya.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Sekitar tahun 2017 awal masuk kuliah pake Ovo karena aplikasi Ovo terhubung sama ojeg online yang biasanya aku pakai, jadi lebih mudah sewaktu transaksi pembayaran dan sewaktu belanja kebutuhan selama kuliah jadi lebih sering nya pakai pembayaran Ovo.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Karena coba-coba banyak aplikasi pembayaran yang baru *launching* lalu jatuh ke pilihan aplikasi Ovo, sewaktu menggunakan aplikasi ini benar-benar mudah dan cepat jadi cocok banget sama aku yang memang gak mau ribet. Pada saat pembayaran gak harus ribet mengeluarkan uang tunai dari dompet, jadi lebih bersih terlebih lagi banyak virus. Pembayaran apapun bisa pake Ovo, hal yang paling

penting bagi ku yaitu sewaktu pulsa ku habis aku bisa langsung membeli melalui online dan langsung bayar menggunakan Ovo.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Sangat menyenangkan dan memudahkan dalam proses pembayaran, contohnya kalau saya lagi pesan ojeg online jadi pembayarannya bisa lebih cepat lewat Ovo karena gak usah mencari uang tunai yang ada di dalam tas dan juga tidak harus menunggu uang kembalian yang kadang pengemudi tidak memiliki uang kecil.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Sangat membantu kalau untuk saya pribadi, apalagi saat pandemic virus seperti ini, jadi lebih bersih karena tidak harus bersentuhan dengan banyak orang dan barang seperti uang tunai.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Kelebihan yang menurut saya paling berguna yaitu karena Ovo sudah terhubung dengan transportasi ojeg online yang sering saya gunakan dan saya sering membeli pulsa secara online dan membayarnya lewat Ovo, jadi saya bisa lebih mudah untuk melakukan pembayaran.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Banyak hal yang membuat nyaman dalam menggunakan Ovo seperti mudah, terlebih masalah isi saldo karena cepat bisa mealui ATM atau m-banking dan Ovo mudah digunakan. Dan untuk hal yang membuat tidak nyaman dalam menggunakan Ovo karena saat ini ada potongan atau biaya admin jika melakukan pengisian melalui ATM dan m-banking.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Sudah sangat mudah untuk mengakses Ovo di tempat saya, yang peting ada jaringan internet pasti sudah bisa menggunakan Ovo.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu mau supaya mereka bisa melakukan pembayaran atau transaksi lainnya dengan mudah, cepat dan aman.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Bagi ku Ovo itu lifesaver, karena yang pertama kalau aku pakai Ovo pasti ada potongan harga dan juga aku bisa mendapatkan koin kalau sesudah melakukan transaksi pembayaran apapun dan koin itu bisa diakumulasikan ketika melakukan pembayaran, yang kedua karena tampilan aplikasi dari Ovo itu mudah untuk digunakan pokoknya gak bikin pusing dan lebih tertata kalau menurut aku.

Informan Keempat Bernama Rega Pangesti

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Aplikasi Ovo itu salah satu dompet digital yang dapat mempermudah penggunanya untuk melakukan transaksi non tunai.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal mulanya sewaktu masih jadi anak kuliah dan masih ngekost sering menggunakan Ovo untuk membeli makanan, membayar belanja online dan memesan ojek online.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Aku suka banget belanja online, gak Cuma barang saja yang aku beli. Lebih sering membeli makanan secara online dan memesan transportasi, jadi sewaktu pembayaran gak ribet untuk mengeluarkan uang tunai cukup pakai Ovo saja jadi lebih mudah. Terlebih pada saat pembelian barang secara online di *e-commerce* yang terhubung langsung dengan Ovo jadi benar-benar mudah dan cepat, bisa dengan santai pembayarannya.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Pengalamannya cukup menyenangkan karena saya lebih mudah dalam membeli atau membayar sesuatu jadi tanpa harus ribet dan banyak promo yang ditawarkan jadi semakin betah untuk menggunakan Ovo.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Manfaatnya bagi saya bisa lebih memudahkan dalam transaksi pembayaran, sering mendapatkan *cashback* dan mempercepat pembayaran.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Karena lebih praktis tidak harus membawa uang tunai yang banyak ketika bepergian dan banyak promo jadi saya sangat menyukai dan nyaman menggunakan Ovo hingga saat ini.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat nyaman yaitu banyak promo yang ditawarkan dan hal yang tidak nyaman yaitu pernah sekali logout dari aplikasi Ovo dan saya mencoba lagi untuk login ternyata sulit namun akhirnya bisa walaupun agak menunggu lama.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Tentu sudah sangat mudah apalagi sekarang sudah banyak tempat yang memberikan pilihan pembayaran menggunakan Ovo.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Iya saya mau karena saya telah merasakan sendiri kemudahan dari Ovo untuk hal transaksi pembayaran.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Bagi ku Ovo sangatlah bermakna banget pokoknya membantu apalagi di masa seperti sekarang ini, kalau mau melakukan pembayaran gak harus ribet keluar rumah apalagi kan aku sekarang sering belanja online jadi lebih mudah pembayarannya kalo pakai Ovo tinggal klik aja bisa langsung beres.

Informan Kelima Bernama Wahyu Kristianto

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Aplikasi Ovo itu alat transaksi yang digunakan untuk bayar membayar.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal mula di tahun 2019 karena Ovo bekerja sama dengan ojeg online Grab dan karena saya salah satu pengeudi ojeg online Grab jadi saya harus memiliki aplikasi Ovo untuk memudahkan pembayaran dengan penumpang.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Aku menggunakan Ovo supaya lebih mudah dalam transaksi dengan penumpang. Karena aku juga bekerja sebagai pengemudi ojeg online, jadi tidak harus ribet pada saat pembayaran, bisa lebih pas dalam menentukan jumlah nominal uang. Kalau pembayaran menggunakan uang tunai terkadang sulit untuk memberikan uang kembali ke penumpang, jadi lebih memilih Ovo karena memudahkan. Disamping

itu aku juga menggunakan Ovo untuk kepentingan pribadi seperti transfer karena mudah dan cepat.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Pengalaman dalam menggunakan Ovo biasanya saya gunakan untuk membayar makanan, transfer, membeli pulsa, membeli token listrik dan memudahkan saya dalam melakukan transaksi dengan penumpang.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Manfaat untuk saya itu ketika saya lagi merasa malas untuk keluar rumah hanya untuk melakukan transaksi pembayaran tapi karena ada Ovo jadi cukup klik apa yang kita inginkan jadi lebih mudah.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Karena saya sudah terbiasa menggunakan Ovo dan pada kemunculan uang elektronik saya langsung memilih Ovo sebagai pilihan saya karena lebih mudah dalam menggunakannya dan banyak promo yang ditawarkan.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat saya nyaman itu karena kemudahan dalam melakukan transaksi, fleksibel dan banyak promo. Dan untuk hal yang tidak nyaman hanya satu Ovo

point untuk sekarang tidak bisa diuangkan tidak seperti sebelumnya yang bisa diuangkan dan bisa langsung digunakan.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Sudah dengan mudah untuk mengakses dan menggunakan Ovo yang penting kita memiliki kuota internet.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Mau banget dan sebenarnya sudah sering saya lakukan supaya dapat dengan mudah melakukan transaksi pembayaran dimanapun dan kapanpun.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Makna Ovo bagi ku membuat hari-hari menjadi semakin nyaman dan dimudahkan karena kalau saat melakukan transaksi pembayaran menggunakan Ovo sangat mudah dan cepat apalagi sering adanya potongan harga jadi hal itu yang bikin aku nyaman untuk menggunakan aplikasi Ovo.

Informan Keenam Bernama Anita Apriliana

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Menurut saya aplikasi Ovo adalah alat pembayaran atau dompet digital yang dapat digunakan layaknya uang tunai.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal mula kenal aplikasi Ovo antara tahun 2018 dan aku tahu Ovo dari iklan di televisi.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Sering lihat iklan Ovo di televisi jadi penasaran dan coba untuk menggunakan, sewaktu awal menggunakan Ovo benar-benar tidak ada kesulitan karena fitur nya gak bikin ribet. Terlebih aku sering melakukan transaksi dengan pelanggan ku, supaya tidak ribet jadi aku pilih transfer menggunakan Ovo. Lalu sekarang di Ovo ada fitur Saham jadi makin betah menggunakan Ovo, dengan adanya fitur tersebut aku bisa memulai belajar dan investasi saham tanpa harus ribet dan pastinya aman.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Kalau pengalaman Ovo sering aku gunakan untuk transfer saja karena lebih mudah dan gampang.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Bagi saya Ovo sangatlah bermanfaat karena mempermudah pembayaran dan biaya administrasi nya murah dan banyak diskon atau promo.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Alasan saya memilih Ovo karena ada satu fitur yang menurut saya menarik yaitu fitur investasi, karena menurut saya Ovo sangat multifungsi dalam satu aplikasi bisa untuk transaksi dan bisa juga untuk menanam saham atau investasi.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat nyaman yaitu karena mudah, cepat dan murah. Kalau hal yang tidak membuat nyaman sejauh ini tidak ada.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Mudah banget karena semua tempat sudah ada pilihan membayar dengan menggunakan Ovo jadi lebih mudah.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu saja mau, supaya lebih mudah dalam hal transaksi pembayaran dan lainnya.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Karena kemunculan dari aplikasi Ovo jujur aku merasa sangat terbantu karena aplikasi uang elektronik ini, mau bayar apa saja sekarang sudah bisa pakai Ovo dan kalau bisa memilih aku lebih memilih untuk menggunakan dompet digital seperti Ovo saja untuk semua pembayaran karena lebih simple, cepat dan aman.

Informan Ketujuh Bernama Ray Miizard Alfian

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Ovo itu aplikasi cashless yang bisa digunakan untuk bertransaksi layaknya uang tunai.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal mula bisa kenal aplikasi Ovo itu sekitar tahun 2018 dari aplikasi ojeg online karena Ovo terhubung langsung.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Lebih sering menggunakan Ovo karena banyak promo yang ditawarkan dari aplikasi tersebut. Seperti cash back, redeem point, dan lainnya. Untuk aku yang serorang mahasiswa, Ovo benar-benar membantu untuk kehidupan sehari-hari. Selain mempermudah dalam transaksi, Ovo juga sering aku gunakan untuk mentransfer karena lebih mudah dan cepat jadi gak perlu lagi keluar rumah hanya untuk transfer.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Pengalaman selama menggunakan Ovo cukup membantu tapi pernah sekali mengalami kendala ketika login sempat beberapa kali gagal karena gangguan server atau internet.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Yang pasti mempermudah ketika menggunakan Ovo segala jenis transaksi pembayaran menjadi mudah dan cepat.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Karena Ovo sudah terjamin keamanannya karena Ovo sudah terakses dengan OJS, jadi merasa aman.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat nyaman menggunakan Ovo yaitu saya bisa mendapatkan banyak promo dan mempermudah dalam bertransaksi. Dan hal yang membuat saya tidak nyaman hanya sekali pada saat melakukan login dan terkendala untuk sementara waktu.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Sudah dengan mudah untuk mengakses Ovo karena saat ini sudah banyak yang menggunakan.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Mau-mau saja supaya mereka bisa merasakan kemudahan dalam bertransaksi.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Bagi ku cukup membantu saja dalam hal transaksi pembayaran dan karena bisa untuk redeem point jadi point yang kita dapatkan setelah melakukan transaksi pembayaran bis akita gunakan kembali pada transaksi pembayaran selanjutnya.

Informan Kedelapan Bernama Siti Fitrahsahara

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Menurut saya aplikasi Ovo adalah alat pembayaran yang biasanya digunakan untuk membayar makanan yang dipesan secara online, alat untuk transfer dengan mudah dan bisa membayar pulsa atau listrik.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal kenal Ovo karena sedang belanja di salah satu pusat perbelanjaan dan saya mendapat tawaran dari pihak kasir dan akhirnya saya mencoba untuk membayar dengan menggunakan Ovo hingga saat ini.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Supaya lebih mudah pada saat transaksi di mall karena pernah sewaktu sedang belanja di mall lalu tiba-tiba ditawarkan menggunakan aplikasi Ovo oleh sales dari pihak Ovo. Jadi karena hal itu, aku merasa lebih mudah jika melakukan transaksi belanja di mall tersebut dan jika menggunakan Ovo bisa mendapatkan point yang bisa ia gunakan kembali dan menurut ku itu lumayan banget dari pada menggunakan uang tunai.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Pengalaman selama ini Ovo sering aku gunakan untuk membeli makanan, membayar ojeg online, membayar parkir, belanja di supermarket, membeli pulsa dan membayar belanja online.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Sangat bermanfaat karena semenjak ada Ovo saya jarang membawa uang tunai, sekarang lebih sering menggunakan Ovo untuk membayar apapun.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Karena Ovo bisa menyambung langsung ke ojeg online yang biasa saya gunakan dan adanya point ketika kita selesai melakukan transaksi dan bisa ditukarkan menjadi uang jadi itu yang membuat saya memilih Ovo dari pada aplikasi lainnya.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat nyaman menggunakan Ovo karena lebih mudah, cepat dan praktis dalam melakukan transaksi. Kalau untuk hal yang tidak nyaman itu ketika mau masuk ke aplikasi Ovo kadang lama harus nunggu beberapa saat untuk bisa masuk ke aplikasinya.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Cukup mudah karena sekarang banyak tempat yang sudah memiliki Ovo sebagai salah satu alat pembayaran.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu saja mau supaya kita lebih mudah dalam hal bertransaksi.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Bagi ku Ovo sangatlah membantu karena digital money jadi lebih mudah dalam urusan pembayaran, tidak perlu repot menyiapkan uang tunai yang pas dan juga cepat tidak perlu waktu lama untuk hal pembayaran.

Informan Kesembilan Bernama Renida Anindya Putri

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Ovo adalah aplikasi dompet digital yang uangnya tidak berbentuk tunai dan transaksi bisa dilaksanakan dengan mudah, cepat dan aman.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Pertama kali kenal Ovo karena terhubung dengan ojeg online yang biasa saya gunakan.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Ovo banyak menawarkan promo, hal itu juga menjadi salah satu alasan aku tertarik dan menggunakan Ovo hingga saat ini. Dan aku merasa lebih mudah jika melakukan transaksi karena lebih cepat.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Selama ini saya menggunakan Ovo untuk membayar biaya transportasi online dan membeli keperluan pangan.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Ovo sangat memudahkan saya dalam hal transaksi pembayaran karena cepat dan aman jadi tidak perlu memakan banyak waktu ketika melakukan pembayaran.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Karena Ovo sudah ada aplikasi sendiri dan tampilannya mudah untuk diakses.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan Aplikasi Ovo?

Yang membuat saya nyaman menggunakan Ovo yaitu penggunaannya praktis dan mudah dan cepat. Dan untuk yang membuat saya kurang nyaman yaitu fitur Ovo point yang tidak bisa digunakan dengan mudah.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Sudah sangat mudah kalau untuk mengakses Ovo di kota saya karena hampir semua tempat sudah ada Ovo sebagai alat pembayaran.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu saja mau supaya kita bisa sama-sama menggunakan Ovo supaya lebih mudah dalam hal transaksi.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Ovo bagi ku adalah sebuah jawaban dari permasalahan uang tunai yang sering aku hadapi. Ovo memberikan kenyamanan ddalam bertransaksi, kemudahan untuk mengakses, dan bisa dikatakan Ovo juga sudah menjadi bagian dari hidupku.

Informan Kesepuluh Bernama Wulan Dwi Kurnia

1. Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Ovo?

Yang aku tahu tentang Ovo itu aplikasi yang bisa digunakan untuk mengirim uang dengan mudah.

2. Bagaimana anda bisa mengenal Aplikasi Ovo?

Awal kenal Ovo sudah lumayan lama dari awal kemunculan sudah tahu dan sudah download aplikasinya sekitar empat tahun yang lalu tapi untuk sering menggunakan secara rutin mungkin baru dua tahun terakhir. Menggunakan Ovo karena terhubung dengan ojeg online yang biasa aku gunakan.

3. Apa motif anda menggunakan Aplikasi Ovo?

Karena mudah pada saat pembayaran. apalagi pada saat saya tidak membawa uang tunai saya tidak perlu khawatir karena saya selalu membawa handphone yang sudah ada aplikasi Ovo, jadi saya bisa dengan mudah melakukan transaksi seperti membeli makanan atau pun memesan transportasi online.

4. Apa pengalaman anda selama ini menggunakan Aplikasi Ovo?

Ovo sering saya gunakan untuk membayar pembelian makanan dan saya juga seorang penjual yang pembayarannya menggunakan uang elektronik jadi kalau ATM ku sedang ada masalah pembayarannya melalui Ovo dan sekarang lebih sering menggunakan Ovo dari pada yang lain karena lebih mudah.

5. Apa manfaat Aplikasi Ovo bagi anda sebagai pengguna?

Bagi saya dengan kehadiran Ovo membuat transaksi apapun menjadi lebih mudah dan cepat.

6. Apa kelebihan Aplikasi Ovo yang membuat anda lebih tertarik memilih

Aplikasi Ovo sebagai alat pembayaran online?

Karena topup nya mudah, nyambung ke banyak aplikasi seperti transportasi online dan aplikasi belanja online.

7. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan

Aplikasi Ovo?

Hal yang membuat nyaman semua yang ditawarkan oleh Ovo benar-benar memudahkan saya dalam hal transaksi dan untuk hal tidak nyamannya sejauh ini tidak ada.

8. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses Aplikasi Ovo di kota anda?

Mudah banget karena hampir semua orang dan hampir semua tempat telah menggunakan dan menyediakan Ovo sebagai alat pembayaran.

9. Apakah anda mau merekomendasikan Aplikasi Ovo ke orang-orang terdekat anda?

Tentu saja mau, supaya orang-orang bisa merasakan kemudahan dalam hal transaksi pembayaran.

10. Apa makna Aplikasi Ovo bagi anda?

Ovo sangatlah membantu apalagi untuk orang seperti ku yang gak mau ribet, jadi kalau mau bayar apapun tinggal buka Ovo dan tinggal klik langsung selesai deh, pokoknya sekarang lebih sering menggunakan Ovo dari pada menggunakan uang tunai.

LAMPIRAN IV

Transkrip Wawancara Informan Akademisi :

Informan Akademisi : Muhammad Ali Fikri, S.E.,M.Sc

1. Selaku dosen di fakultas ekonomi dan manajemen, apa yang bapak ketahui tentang *e-money* ?

Menurut yang saya tahu dan saya pahami, uang elektronik adalah suatu alat pembayaran yang di dalamnya memenuhi beberapa unsur yang wajib kita ketahui sebagai pengguna dari *e-money*, unsur yang utama yaitu nilai dari mata uang yang kita miliki tersimpan secara elektronik di dalam sebuah server atau *chip* tergantung dari jenis e-money yang kita gunakan. E-money juga dapat digunakan untuk alat pembayaran kepada penjual yang telah memiliki e-money sebagai salah satu pilihan dalam pembayaran, dan saat ini penggunaan e-money telah diatur dalam undang-undang sebagai alat pembayaran yang sah apalagi di era digital seperti saat ini penggunaan e-money sangat dibutuhkan oleh kaum milenial dan kaum pembisnis.

2. Menurut bapak transaksi pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* apakah lebih efisien?

Menurut saya secara pribadi di era digital saat ini penggunaan e-money sangatlah membantu seperti kemudahan dalam bertransaksi yang terkait dengan pembayaran, perdagangan atau transaksi-transaksi lain yang berkaitan dengan bisnis atau transfer. Kalau dibandingkan dengan uang tunai, e-money sangatlah memudahkan dalam hal transaksi pembayaran, diantara dua alat pembayaran tersebut pasti terdapat plus dan minus nya. Namun di era seperti ini penggunaan e-money apalagi

di era pandemi saat ini e-money sangat bermanfaat karena tidak ada kontak fisik seperti menggunakan uang tunai.

3. Apakah bapak mengetahui salah satu website transaksi pembayaran online yang ada di Indonesia?

Terkait dengan e-money saya biasanya menggunakan dalam hal transaksi dan bisnis saya menggunakan Ovo dan Gopay, untuk penggunaannya saya selang-seling saja tergantung keinginan pada waktu dan keadaan dan sudah terbiasa hingga saat ini untuk hal transaksi dan bisnis.

4. Motif apakah yang bapak lihat dari penggunaan uang elektronik di masa saat ini?

Di era seperti saat ini dimana teknologi dan informasi sudah berkembang secara luas, kita sebagai makhluk sosial yang selalu menginginkan segala sesuatu dengan mudah. Termasuk pembayaran yang biasanya digunakan hanya dengan menggunakan uang tunai, namun kini sudah tersedia alat transaksi berbasis online tanpa harus sulit. Masyarakat saat ini sudah banyak yang menggunakan pembayaran online karena lebih mudah, aman dan juga cepat.

5. Apa pengalaman bapak selama ini menggunakan *e-money* tersebut?

Pengalaman yang saya rasakan dalam menggunakan e-money sejak 2017 sangatlah mengesankan, karena saya merasa terbantu dan memudahkan saya dalam hal transaksi, jadi lebih cepat dan sempat kaget pada awal penggunaannya karena

banyak promo menarik yang ditawarkan. Dan menurut pandangan saya mengenai tindakan yang dilakukan oleh pengguna Ovo, mereka dapat dengan mudah melakukan transaksi pembayaran dengan cara yang lebih efektif dari pada menggunakan uang tunai karena pada uang elektronik seperti Ovo, pengguna dapat dengan bebas melakukan transaksi pembayaran tanpa adanya batasan seperti ruang dan waktu. Kehadiran uang elektronik Ovo sangatlah membantu penggunanya untuk melakukan transaksi dalam keseharian penggunanya.

6. Apa manfaat *e-money* tersebut bagi bapak?

Untuk manfaat yang saya rasakan semenjak menggunakan e-money tentu saja sangat banyak memberikan manfaat ketika saya melakukan transaksi pembayaran dan transaksi jasa seperti memesan hotel, tiket pesawat dan taksi online yang semenjak saya menggunakan e-money transaksi tersebut menjadi lebih mudah dan cepat. Apalagi saat ini tuntutan dalam bertransaksi sudah berbeda dari sebelumnya, saat ini penjual produk atau jasa sekarang menuntut atau memberikan kemudahan lebih bagi yang menggunakan uang elektronik kalau dulu hanya transfer melalui bank tapi sekarang bisa menggunakan uang elektronik berbasis server seperti Ovo dan lainnya.

7. Apa makna *e-money* tersebut bagi bapak?

Kemunculan uang elektronik di masa saat ini menjadikan dunia transaksi pembayaran lebih fleksibel dan nyaman dibandingkan menggunakan uang tunai, terlebih untuk transaksi pembayaran yang nominal kecil hingga nominal sedang

biasanya lebih sering menggunakan uang elektronik untuk kedua hal itu, kalau untuk nominal yang cukup besar belum sering menggunakan untuk hal itu. Tapi untuk nominal kecil atau nominal sedang, menggunakan Ovo sangatlah membantu karena uang nya bisa pas atau cukup sesuai dengan nominal yang kita harus bayar. Jika menggunakan uang elektronik saat kita melakukan pembayaran dan kita melebihkan atau mengurangi jumlah nominal uang yang harus kita bayar maka transaksi pembayaran tidak akan berhasil jadi kita harus benar dalam memasukan nominal uang yang akan kita bayar. Uang elektronik ini rasa kepuasan saya tinggi karena tidak ada biaya administrasi ketika sedang melakukan transaksi pembayaran yang selama ini sering terjadi di situs pembayaran lainnya. Dan yang terkahir dengan menggunakan uang elektronik dapat menjamin kepastian dan perlindungan hak bagi konsumen penggunaanya, jadi kemanan nya sudah cukup tinggi.

8. Menurut bapak kemunculan fenomena *e-money* ini lebih banyak memberikan dampak positif atau negatif?

Menurut saya semua alat pembayaran baik tunai maupun pembayaran non tunai pasti selalu ada sisi negatif dan positif, kalau untuk positif dapat melakukan pembayaran secara fleksibel, praktis, cepat kemudian jika melakukan transaksi dengan uang elektronik jauh lebih singkat dan dengan menggunakan uang elektronik kita bisa mendapatkan banyak potongan atau promo yang ditawarkan. Dan untuk sisi negatif, uang elektronik dapat membuat perilaku kita yang senantiasa aktif dalam kegiatan perdagangan atau pemabayaran atau yang lebih dikenal dengan perilaku konsumtif.

9. Apa pendapat bapak mengenai masyarakat khususnya kaum remaja yang lebih suka melakukan transaksi secara online dibandingkan transaksi tunai terutama mahasiswa?

Kehadiran uang elektronik memberikan banyak memberikan keuntungan terlebih jika masyarakat terlibat aktif menggunakan uang elektronik dalam kesehariannya. Apalagi untuk kalangan mahasiswa, dengan menggunakan uang elektronik membuat mereka mudah dalam melakukan pembayaran untuk memenuhi kebutuhan kesehariannya sebagai mahasiswa.

10. Harapan bapak kepada pengguna *e-money* khususnya untuk para mahasiswa di masa seperti ini?

Harapan saya ketika mahasiswa akan menggunakan situs uang elektronik alangkah baiknya jika membaca terlebih dahulu mengenai konsep yang ditawarkan dalam penggunaan uang elektronik tersebut, sebagai konsumen harus mengetahui informasi yang ada di dalam uang elektronik tersebut jangan hanya sekedar ingin merasa mudah atau kemudahan yang ditawarkan menjadikan mereka menjadi mengikuti trend tanpa mengetahui informasi atau tujuan dari yang mereka ikuti.

LAMPIRAN V

Transkrip Wawancara Informan Ahli

Informan Ahli : Novi

1. Apa pengalaman menarik selama menjadi bagian dari Ovo?

Pengalaman menarik selama menjadi bagian dari Ovo banyak ya, alhamdulillah selama bekerja di Ovo selalu bertemu sama orang-orang baik dan cerdas. Paling menarik sewaktu kerja sih, jadi kerja di Ovo ini aku merasa tidak tertekan sama sekali malah enjoy and fun gitu jadi kerjanya santai tapi tetep serius ya. Paling bikin berkesan itu kalau sewaktu membaca keluhan pengguna yang mereka kirim melalui email atau melalui DM twitter, jadi kita merasa senang jika bisa membantu pengguna apalagi jika masalah mereka terselesaikan. Tapi yang paling lucu itu ketika kita membaca keluhan pengguna tapi mereka mengirimkan keluhan mereka di grup komunitas pengguna Ovo se-Indonesia yang berada di facebook, biasanya yang melakukan hal itu orang tua ya apalagi bapak-bapak yang keluhan nya kadang lucu-lucu tapi percuma dari pihak kami tidak dapat membantu banyak karena mereka mengirimkan bukan ke akun resmi Ovo. Jadi lebih disarankan ke pada masyarakat jika ingin mengirimkan keluhan sebaiknya dikirim ke akun resmi Ovo, bisa melalui twitter, telfon dengan bagian *customer service* atau bisa langsung datang ke terminal-terminal Ovo terdekat.

2. Menurut anda apa yang menjadikan Ovo lebih menarik dibandingkan *e-money* lainnya?

Yang menjadikan Ovo lebih menarik untuk saya kalau dalam lingkup kerja yak karena kekompakan dari tim anggota yang bener-bener *team up* jadi udah berasa keluarga sendiri dan pekerjaan yang menyenangkan jadi kadang tidak sadar kalau pekerjaan yang saya lakukan ini sebenarnya pekerjaan serius tapi karena saya lakukan dengan senang jadi semuanya terbawa enjoy. Dan menurut saya kenapa Ovo bisa digunakan oleh masyarakat luas dibandingkan e-money lainnya karena Ovo banyak menawarkan banyak promo yang hampir setiap harinya pasti selalu ada, kan masyarakat Indonesia suka dengan promo dan diskon jadi mereka merasa nyaman jadi mereka tidak mau pindah ke lainnya.

3. Apa motif anda sehingga anda memilih untuk menjadi bagian dari Ovo?

Kalau tentang motifnya saya ingin bekerja sesuai dengan minat dan bakat yang saya miliki, kalau kata kang emil “pekerjaan paling menyenangkan di dunia adalah hobi yang dibayar” jadi gak akan terbebani karena bekerja dari hati. Lalu jika dilihat dari reputasi Ovo sudah sangat baik jadi ada kebanggaan tersendiri, dan disini saya bekerja sebagai koordinator yang biasa membantu client untuk melakukan kerja sama dengan Ovo seperti event dan lainnya, jadi itu yang membuat saya merasa nyaman menjadi bagian dari Ovo team.

4. Sejak kapan anda bergabung dengan Ovo? Dan menurut anda apakah interaksi atau tindakan yang dilakukan oleh pihak Ovo dengan pengguna sudah cukup baik ?

Saya bergabung dengan Ovo sejak tahun 2018 dan menurut saya interaksi yang terjalin antara pengguna dengan pihak Ovo sudah cukup bagus karena kita selalu memberikan bantuan semaksimal mungkin kepada pengguna Ovo, kita selalu memberikan *feedback* positif kepada pengguna Ovo supaya mereka mendapatkan rasa kepuasan dan kenyamanan. Hal itu yang membuat mereka akan terus selalu menggunakan Ovo, karena pelayanan menjadi faktor utama dan penting bagi di dunia bisnis.

5. Keluhan apa yang sering di laporkan oleh para pengguna Ovo?

Kalau masalah keluhan pasti selalu ada tapi yang paling sering di laporkan oleh pengguna perihal keluhan biasanya masalah *update member premier* karena banyak dari pengguna yang terjadi kegagalan atau penolakan untuk *update member premier*. jadi pengguna merasa risau karena hal tersebut dan kalau tidak segera melakukan *update member premier* pengguna akan merasa tidak bebas untuk melakukan transaksi seperti transfer. Jika sudah melakukan *update member premier* pengguna akan bebas melakukan transaksi tanpa adanya peringatan dari pihak Ovo jika mereka belum melakukan *update*. Sebenarnya untuk melakukan *update member premier* bisa dilakukan sendiri oleh pengguna dan ditunggu antara 4 hingga 7 hari, Ovo akan berubah menjadi *update member premier*, namun jika lebih dari 7 hari belum ter-update pengguna bisa langsung menanyakan ke pihak Ovo perihal masalah tersebut dengan cara menghubungi admin Ovo melalui twitter, telfon dengan bagian *customer service* atau bisa langsung datang ke terminal-

terminal Ovo terdekat. Pihak Ovo akan dengan sigap dan cepat dalam menanggapi permasalahan pengguna Ovo.

6. Apa yang membuat anda nyaman dan tidak nyaman selama menjadi bagian dari Ovo ?

Hal yang paling membuat nyaman yak arena orang-orang disini sudah dekat jadi seperti keluarga dan kompak dalam team kerja. Kalau hal yang tidak nyaman untuk saya sendiri paling perihal *customer* yang sulit untuk diberi masukan atau merasa yang paling benar jadi kadanga ada yang emosi duluan padahal pihak kita sudah berniat membantu permasalahan mereka tapi mereka yang suka ngeyel atau seolah-olah mereka yang paling tahu padahal, jadi kita layani malah mereka yang emosi gak dilayani malah rassing kita yang bakal menjadi buruk. Tapi sebisa mungkin kita tetap melayani hingga permasalahan mereka selesai.

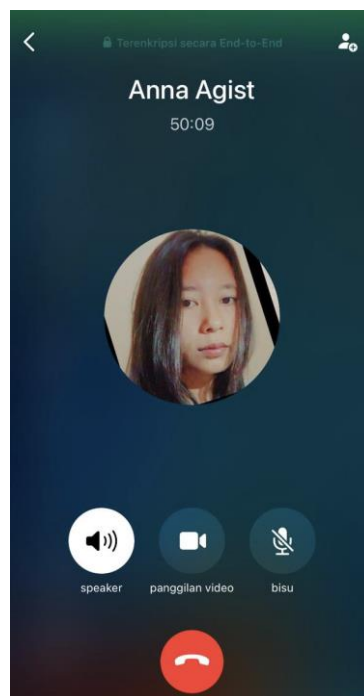
7. Apa makna Ovo bagi anda ?

Makna Ovo bagi saya, saya merasa beryukur karena kehadiran Ovo di tengah masyarakat menjadikan masyarakat lebih mudah dan terbantu dalam hal transaksi yang cepat dan aman tanpa harus ribet, kini semua orang dari semua lapisan dan golongan sudah bisa melakukan transaksi hanya dengan menggunakan *smartphone* dan jaringan internet.

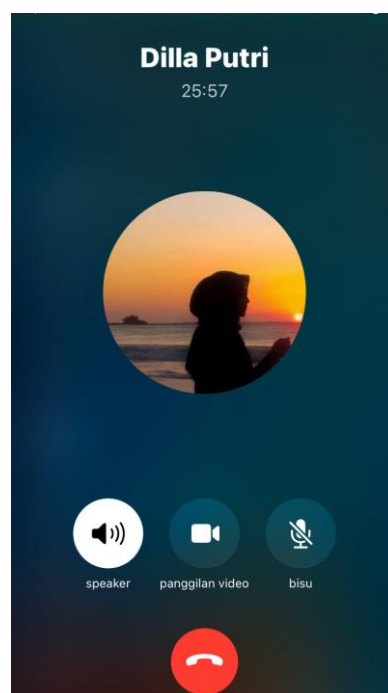
LAMPIRAN VI

Dokumentasi Proses Wawancara Dengan Informan :

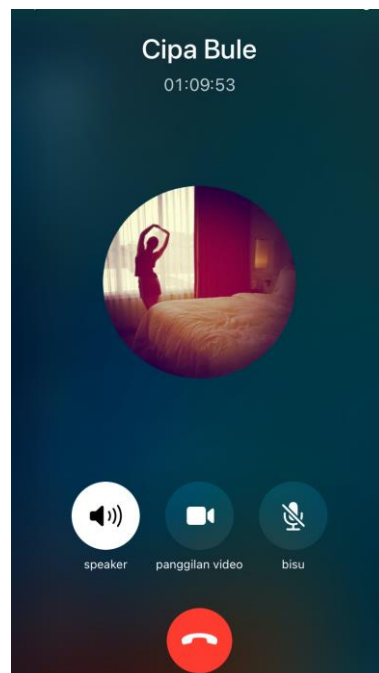
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Anna Informan Inti :



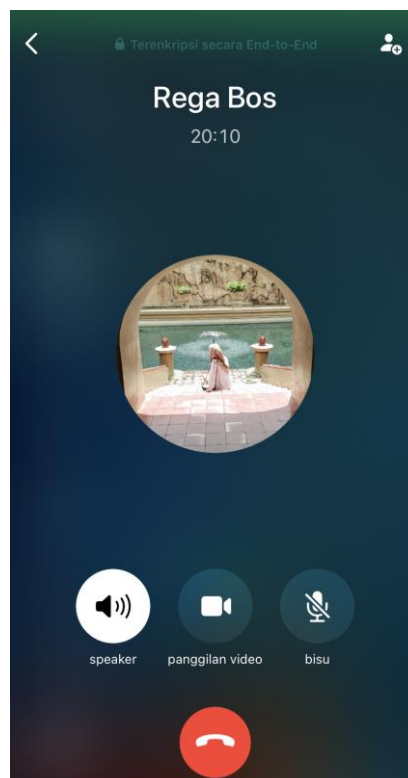
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Dilla Informan Inti :



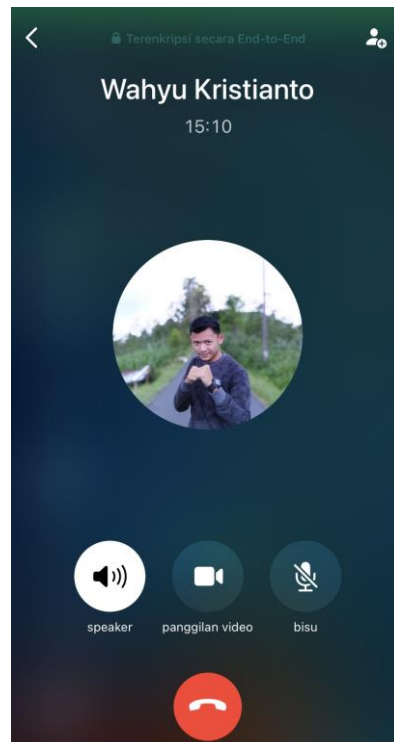
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Syifa Informan Inti :



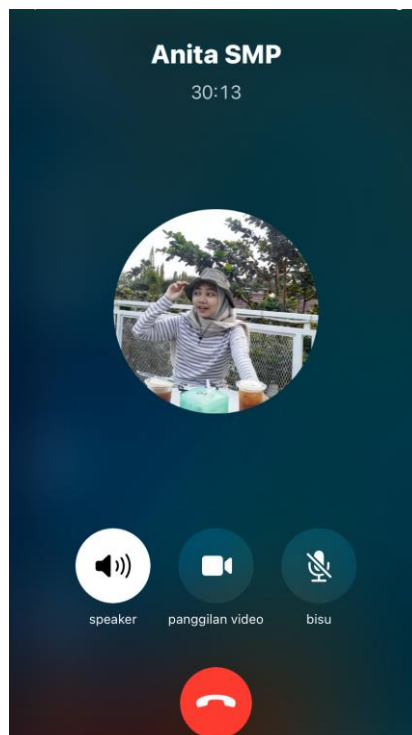
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Rega Informan Inti :



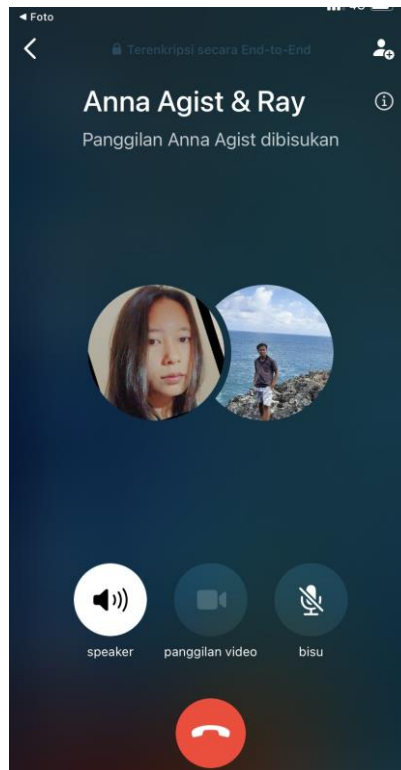
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Wahyu Informan Inti :



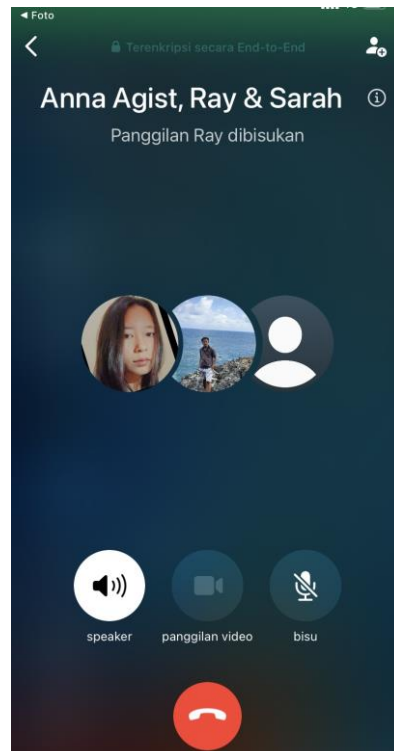
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Anita Informan Inti :



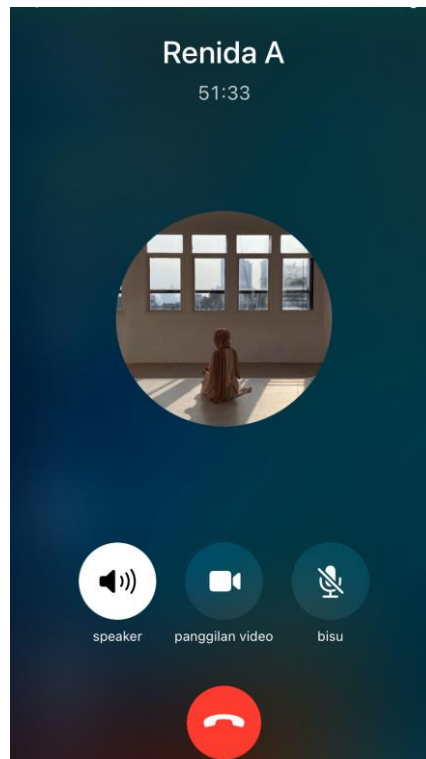
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Ray Informan Inti :



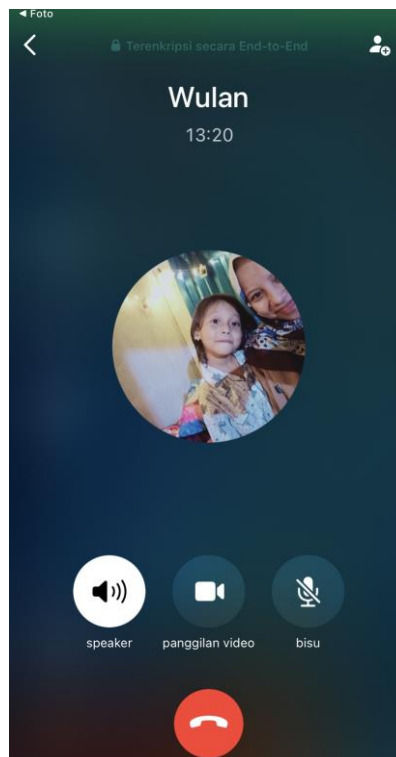
Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Siti Informan Inti :



Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Renida Informan Inti :



Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Wulan Informan Inti :



Proses Wawancara Melalui Google Meet Bersama Bapak Muhammad Ali Fikri,
S.E.,M.Sc Informan Akademisi :



Proses Wawancara Melalui Telfon WhatsApp Bersama Novi Informan Ahli :

