

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Uang elektronik atau *e-money* didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik, nilai uang disimpan dalam media elektronik tertentu. Pengguna dari uang elektronik harus menyetorkan uang tunai terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (top-up).

Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server. Chip atau server merupakan sebuah perangkat lunak yang terdapat dalam media elektronik dan berfungsi sebagai alat penyimpanan data. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang mudah, aman dan praktis. Dengan demikian uang elektronik atau *e-money* diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro. Diharapkan perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi dalam kehidupan sehari – hari, seperti transaksi pada bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, *food court*, dan parkir. Perkembangan dari uang elektronik atau *e-money* diharapkan dapat digunakan sebagai alternatif alat pembayaran non tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses kepada sistem perbankan.

Ovo adalah aplikasi pembayaran elektronik yang baru di resmi diluncurkan pada Maret 2017. Aplikasi Ovo merupakan salah satu platform yang digunakan sebagai media transaksi sebagai alat pembayaran dengan metode pembayaran elektronik secara digital yang didalamnya terdapat saldo Ovo cash, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya melalui ponsel android maupun ios. Ovo Cash adalah sejumlah uang atau dana berupa uang elektronik atau *e-money* yang dapat diakses melalui aplikasi Ovo yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran di berbagai bidang, isi ulang (top up) dan pengecekan saldo.

Ovo merupakan layanan dompet digital *smart financial apps* yang menawarkan berbagai transaksi di sejumlah mitra Ovo. Perusahaan ini merupakan anak dari Grup Lippo yaitu LippoX. Ovo pertama kali diluncurkan pada Maret 2017 dan berada di bawah naungan PT Visionet Internasional. Awalnya Ovo menjalin kerjasama dengan perusahaan Lippo lainnya seperti Hypermart dan juga Rumah Sakit Siloam. Walau demikian Ovo memang dirancang untuk menjadi open platform.

Pada Mei 2018, Grup Lippo dan Tokyo Century telah membentuk serangkaian kemitraan di Indonesia termasuk investasi di Ovo, di mana Tokyo Century menginvestasikan sekitar US\$120 juta. Pada bulan Juli 2018, Ovo mengumumkan kemitraan strategis dengan beberapa perusahaan penting sekaligus di Indonesia. Perusahaan yang digandeng, antara lain Bank Mandiri, Alfamart dan Grab. Kemitraan baru ini, bersama dengan kemitraan yang telah dijalin dengan

jaringan Lippo, menjadikan Ovo sebagai platform pembayaran dengan penerimaan terluas di Indonesia.

Ovo mengumumkan kerja sama dengan platform belanja online Tokopedia pada bulan November 2018. Tokopedia resmi menggandeng Ovo sebagai digital payment pengganti Tokocash. Ovo menambahkan 80 juta pengguna aktif bulanan Tokopedia ke dalam 60 juta basis pengguna Ovo. Berbagai kemitraan tersebut membuat pengguna Ovo meningkat drastis. Pada bulan Oktober dan November 2018, diklaim Ovo bertumbuh dalam jumlah merchant dengan pangsa lebih dari 70 persen.

Langkah awal menggunakan layanan aplikasi Ovo, pengguna harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengikuti petunjuk yang telah tersedia pada aplikasi, selanjutnya pengguna harus melakukan pengisian saldo Ovo cash melalui transfer Anjungan Tunai Mandiri atau ATM bersama atau prima dan juga di berbagai merchant Ovo. Cara untuk melakukan top up (pengisian ulang saldo Ovo cash) dapat dilakukan melalui transfer bank dan untuk cara lainya dengan melakukan pengisian *top-up* di terminal – terminal yang telah disediakan oleh pihak Ovo dan saat ini Ovo telah mempermudah bagi penggunanya untuk dapat melakukan pengisian *top-up* pada minimarket terdekat, dengan syarat dan ketentuan dalam melakukan pengisian ulang saldo Ovo cash: 1. Memastikan nomor telepon yang anda gunakan; 2. Top-up yang berhasil tidak bisa dibatalkan atau dikembalikan dalam bentuk apapun; 3. Top-up tidak dikenakan biaya apapun; 4. Batasan minimum top-up disetiap merchant bervariasi mulai dengan Rp. 50.000.

Aplikasi Ovo memiliki dua kategori golongan dengan sistem yang berbeda yaitu Ovo Club dan Ovo Primer. Ovo Club adalah layanan uang elektronik *unregistered*, yaitu layanan yang ketika pengguna uang elektronik ini melakukan pengisian saldo pada aplikasi, pengguna tidak dapat melakukan penarikan uang tunai dari aplikasi, dan uang atau saldo yang terdapat pada aplikasi hanya bisa digunakan sebagai alat transaksi pembayaran pada merchant rekanan Ovo. Sedangkan golongan Ovo Primer adalah klasifikasi keanggotaan Ovo dengan layanan uang elektronik *registered*, pengguna pada layanan uang elektronik ini dapat melakukan pengisian saldo uang elektronik dan dapat melakukan transaksi keuangan seperti melakukan penarikan tunai, transfer dana, dan transaksi keuangan lainnya.

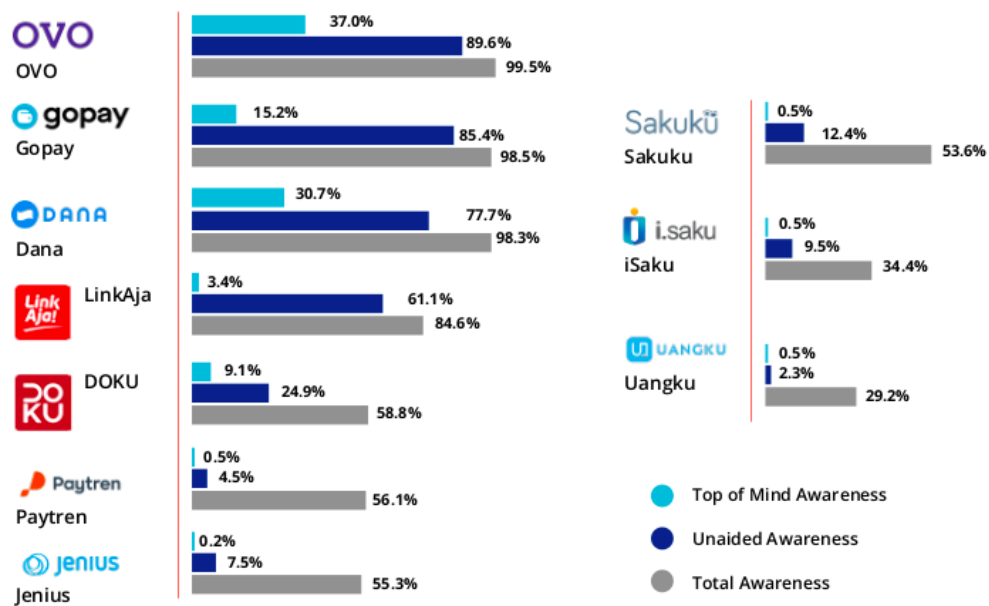
Berdiri kurang lebih empat tahun, Ovo memiliki reputasi yang baik dalam hal membantu dan mempermudah masyarakat dalam bertransaksi dan website ovo mudah untuk diakses. Ovo seiring dengan berjalannya waktu, semakin berkembang inovasi barunya untuk mempermudah para pengguna Ovo untuk bertransaksi. Disamping itu Ovo juga bekerja sama dengan Grab, yang merupakan jasa transportasi yang dapat dipesan dengan cara *online* melalui gawai. Dan Ovo juga bekerja sama dengan Tokopedia, yang merupakan pasar daring *online marketplace* yang termuka di Indonesia. Oleh sebab itu menjadikan Ovo sebagai platform pembayaran digital pertama yang ada di Indonesia yang diterima oleh masyarakat.

Pada tahun 2018 Ovo hadir pada 303 kota yang ada di Indonesia, menjuru dari sabang hingga merauke dengan 77% pengguna Ovo yang berada di luar Jabodetabek. Ovo terus memperluas jaringan dan berintegrasi ke berbagai industri

yang umum digunakan oleh masyarakat Indonesia seperti, gerai ritel (mall, warung, toko kelontong dan lainnya), kedua melalui layanan *online-to-offline* (O2O), dan melalui situs penjualan berbasis *online* (*e-commerce*).

Gambar 1.1

Gambar Website *Hybird.co.id*



Sumber: www.hybird.co.id

Hasil survei awareness layanan digital wallet di Indonesia Fintech Report

2019.

Melalui situs hybrid.co.id kita dapat mengetahui dan melihat bahwa situs uang elektronik Ovo berada pada urutan pertama di Indonesia sebagai situs pembayaran digital yang sering digunakan oleh masyarakat. Melalui data dari situs uang elektronik Ovo memiliki daya tarik yang cukup tinggi di bandingkan situs uang elektronik lain nya sehingga masyarakat Indonesia dengan keinginan sendiri untuk memilih dan menggunakan alat pembayaran digital dengan menggunakan

uang elektronik dari situs Ovo. Mudah, cepat dan terpercaya menjadikan salah satu alasan dari pengguna Ovo untuk memilih menggunakan uang elektronik Ovo sebagai alat pembayaran digital.

Masyarakat kota cilacap sudah mulai mengikuti kemajuan teknologi dan infomasi. Pembayaran yang pada biasa nya menggunakan uang tunai, dimana setiap individu harus membawa sejumlah nominal uang untuk keperluan transaksi pembayaran dan mereka simpan dalam tas mereka, hal semacam ini sudah tidak efisien lagi karena kemunculan dari uang elektronik Ovo yang mempermudah dalam dunia transaksi. Kemudahan dan keamanan dalam situs Ovo memberikan daya tarik bagi warga cilacap untuk menggunakan situs uang elektrtonik Ovo untuk menjadi kebutuhan dalam kehidupan keuangan mereka.

Mudah dan cepat menjadikan pengguna Ovo di kota cilacap menjadi terbantu dalam banyak hal. Seperti menggunakan trasnsportasi online, berbelanja di mini market atau super market, membeli makanan dan minuman secara online, berbelanja online di *e-commerse*, dan kini sudah banyak gerai atau took lokal yang menyediakan pembayaran menggunakan pembayaran online salah satu nya dengan situs Ovo.

Masyarakat di kota cilacap mengakui bahwa dengan kehadiran dari situs uang elektronik Ovo sangatlah membantu baik dari segi kebutuhan dan mobilitas. Mereka tidak perlu lagi membawa nominal uang tunai yang cukup banyak di saku dan tas mereka, karena mereka sadar jika membawa nominal uang yang cukup banyak dapat membahayakan bagi mereka sendiri. Kehadiran uang elektronik Ovo membuat mereka tidak perlu khawatir untuk bisa bepergian tanpa harus membawa

uang tunai dengan jumlah yang banyak. Kini mereka hanya perlu membawa gawai yang mereka miliki dan sudah tersedia aplikasi atau situs Ovo yang sudah di isi atau *top-up* maka mereka dapat berpergian dengan aman dan mudah.

Pengguna *user* uang elektronik Ovo di kota cilacap sangat beragam, mulai dari anak muda atau remaja hingga orang dewasa. Didominasi oleh kaum muda atau remaja, karena mereka lebih mudah untuk mendapatkan dan mengerti dari kemajuan teknologi dan informasi yang kini telah berkembang pesat.

Ketika kota-kota besar seperti Bandung, Jakarta dan Surabaya lebih terdahulu maju dalam hal pembayaran online karena kecepatan dari teknologi dan informasi lebih mudah di akses dan diterima oleh masyarakat nya. Namun dengan berjalannya waktu kota cilacap mulai bisa merasakan akan kemajuan teknologi dan informasi yang dapat membantu kehidupan mereka. Mereka tidak perlu cemas dan khawatir jika mereka sedang berpergian dan lupa membawa uang tunai, dengan mereka membawa gawai yang sudah tersedia situs Ovo dan sudah terisi saldo maka mereka bisa melakukan pembayaran secara online kapan pun dan dimana pun.

Berdasarkan fenomena dan uraian yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan mendalam mengenai kasus tersebut dengan judul **“PENGUNAAN UANG ELEKTRONIK OVO DIKALANGAN MASYARAKAT KOTA CILACAP”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dikemukakan maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada **“Fenomena Ovo Di Kalangan Masyarakat Kota Cilacap”**.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana motif pengguna Ovo dalam menggunakan aplikasi Ovo di kalangan masyarakat kota cilacap.
2. Bagaimana tindakan pengguna Ovo dalam menggunakan aplikasi Ovo di kalangan masyarakat kota cilacap.
3. Bagaimana para pengguna Ovo di kota cilacap memaknai aplikasi Ovo.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan dalam bidang ilmu sosial. Berkaitan dengan judul penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (Humas). Dan tujuan dari penelitian antara lain:

1. Mengetahui motif penggunaan aplikasi Ovo dikalangan masyarakat kota cilacap.
2. Mengetahui bagaimana tindakan para pengguna aplikasi Ovo dikalangan masyarakat kota cilacap.
3. Mengetahui makna aplikasi Ovo untuk masyarakat kota cilacap.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai bahan kajian tentang fenomena penggunaan Ovo dikalangan masyarakat kota cilacap.
2. Dengan selesainya penelitian ini maka akan sangat berguna untuk perkembangan program studi ilmu komunikasi bisnis khususnya pada ilmu hubungan masyarakat terutama dalam penelitian fenomena penggunaan Ovo dikalangan masyarakat kota cilacap.
3. Penelitian ini akan menjadi bahan masukan, informasi, referensi dan melengkapi bahan kepustakaan bagi pihak yang membutuhkan, khususnya akademi dan praktisi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam menyikapi adanya fenomena penggunaan Ovo di tengah-tengah masyarakat khususnya dikalangan masyarakat kota cilacap.
2. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam bahan referensi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan penggunaan Ovo karena peneliti juga aktif sebagai *user* Ovo.

3. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, rekomendaasi, pemikiran, informasi dan kontribusi positif bagi peneliti komunikasi lain yang akan mengambil objek serupa.