

**ANALISIS PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT PADA  
FORESTHREE COFFEE TRANSYOGI**

**RESYA ALFIANTY  
1703520019**



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF THE USE OF DIGITAL PAYMENT AT  
FORESTHREE COFFEE TRANSYOGI**

**RESYA ALFIANTY**

**1703520019**



**This thesis is prepared to meet one of the requirements for obtaining an Applied Bachelor's Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id

Laman: fe.unj.ac.id

### SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Osly Usman, M.Bus  
NIP/NIDK : 197401152008011008  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Suherdi, S.Pd., S.H., M.M  
NIP/NIDK : 198810252022031002  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Resya Alfianty  
No. Registrasi : 1703520019  
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital  
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Digital Payment Pada Foresthree  
Coffee Transyogi

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 11 Juni 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Osly Usman, M.Bus  
197401152008011008

Dosen Pembimbing II

Suherdi, S.Pd., S.H., M.M  
198810252022031002

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Administrasi  
Perkantoran Digital


Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM  
NIP: 199110182019031014



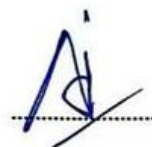

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



 Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Widya Parimita, SE., M.P.A NIP 197006052001122001 (Ketua Penguji)		9 Juli 2024
2	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIP 198804202023212062 (Penguji 1)		9 Juli 2024
3	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP 199604272022031012 (Penguji 2)		10 Juli 2024
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		10 Juli 2024
5	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP 198810252022031002 (Pembimbing 2)		10 Juli 2024

Nama : Resya Alfianty  
No. Registrasi : 1703520019  
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital  
Tanggal Lulus : 21 Juni 2024

# PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resya Alfianty

NIM : 1703520019

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Penggunaan Digital Payment pada Foresthree Coffee Transyogi” ini merupakan benar-benar hasil karya sendiri. Selanjutnya bagian-bagian tertentu dalam penulisan-penulisan skripsi yang saya kutip, dari hasil karya orang lain ini telah disebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah serta dicantumkan di daftar pustaka.

Dengan surat ini dibuat dalam keadaan sadar dan sedang tidak dalam tekanan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Juli 2024



Resya Alfianty

NIM. 1703520019

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Resya Alfianty  
NIM : 1703520019  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Administrasi Perkantoran Digital  
Alamat Email : [resyaalfianty@gmail.com](mailto:resyaalfianty@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Penggunaan Digital Payment pada Foresthree Coffee Transyogi

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Juli 2024

Penulis

( Resya Alfianty )



## ABSTRAK

**RESYA ALFIANTY. 2024. 1703520019. Analisis Penggunaan Digital Payment Pada Foresthree Coffee Transyogi. Program Studi D4 Administrasi perkantoran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penggunaan digital payment di Foresthree Coffee Transyogi, mengetahui kendala penggunaan digital payment di Foresthree Coffee Transyogi, dan juga mengetahui solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi saat bertransaksi menggunakan digital payment di Foresthree Coffee Transyogi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada pengamatan fenomena atau peristiwa dalam kondisi asli yang didapatkan. Dalam mengumpulkan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan data dalam bentuk data primer dan data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa penggunaan digital payment di Foresthree Coffee Transyogi cukup memudahkan bagi barista dan konsumen dalam melakukan transaksi. Tetapi penggunaan digital payment belum menjadi pilihan, hal ini dapat dilihat dari pilihan konsumen saat melakukan transaksi. Terdapat kendala berupa gangguan pada sistem dan koneksi internet yang tidak stabil hingga bergantung dengan internet. Dari kendala tersebut terdapat beberapa saran yaitu melakukan maintenance rutin untuk mencegah masalah teknis, melakukan pengecekan perangkat sebelum penggunaan untuk meminimalisir terjadinya kendala, melakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah, serta menyediakan koneksi internet yang stabil untuk memastikan kelancaran transaksi.

**Kata Kunci:** Digital Payment, kendala, Solusi

## ABSTRACT

**RESYA ALFIANTY. 2024. 1703520019. Analysis of the Use of Digital Payments at Foresthree Coffee Transyogi. D4 Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.**

The aim of this research is to find out how digital payments are used at Foresthree Coffee Transyogi, to find out the obstacles to using digital payments at Foresthree Coffee Transyogi, and also to find out solutions to overcome the obstacles faced when making transactions using digital payments at Foresthree Coffee Transyogi.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach that focuses on observing phenomena or events in the original conditions obtained. In collecting data sources, researchers collect data in the form of primary data and secondary data. Data collection in this research was collected directly from the original source using data collection techniques with interviews, observation and documentation.

Based on the results of this research, it can be seen that the use of digital payments at Foresthree Coffee Transyogi makes it quite easy for baristas and consumers to carry out transactions. However, using digital payments is not yet an option, this can be seen from consumers' choices when making transactions. There are problems in the form of problems with the system and an unstable internet connection that makes it dependent on the internet. Based on these obstacles, there are several suggestions, namely carrying out routine maintenance to prevent technical problems, checking the device before use to minimize the occurrence of problems, carrying out regular evaluations to identify and fix problems, and providing a stable internet connection to ensure smooth transactions.

**Keywords:** Digital Payment, obstacles, solutions



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Penggunaan Digital Payment pada Foresthree Coffee Transyogi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang dengan tulus memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Christian Wiradendi, SE., MM selaku Koodinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital
3. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberi bimbingan serta masukan dalam penyusunan Skripsi
4. Suherdi, S.Pd., S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberi bimbingan serta masukan dalam penyusunan Skripsi
5. Foresthree Coffee Transyogi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Zulkifli dan Ibu Julie Artina yang selalu memberikan doa, dan dukungan tanpa henti. Dedikasi mereka adalah inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidup penulis

7. Abang Rizkie, Mba Riezka, Kak Ririn, Abang Berlian dan keluarga penulis lainnya yang telah memberikan dukungan berupa materi maupun non materi
8. Kayla Luna Bimantoro dan Destin Ayu Rahmadhani yang telah kebersamai dan memberikan motivasi kepada penulis dari awal perkuliahan hingga akhir
9. Bachryan, Junica, Viola, Pedro, Dika, Moses, Asto, Ariza yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi
10. Teman-teman D4 Administrasi Perkantoran Digital telah memberikan saran dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi

Penulisan skripsi ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 12 Juni 2024



Resya Alfianty

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Konsep yang Diteliti .....	10
a. Pengertian Digital Payment.....	10
b. Indikator Digital Payment .....	11
c. Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Digital Payment.....	13

d.	Metode Digital Payment yang Sering Digunakan di Indonesia .....	14
e.	Tantangan Digital Payment di Masa Depan .....	18
B.	Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III .....		24
METODELOGI PENELITIAN .....		24
A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
B.	Desain Penelitian.....	25
1.	Metode Penelitian.....	25
2.	Pendekatan Penelitian .....	26
C.	Sumber Data dan Sampel Penelitian .....	27
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
E.	Teknik Keabsahan Data.....	33
F.	Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV .....		40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		40
A.	Deskripsi Data .....	40
B.	Hasil .....	41
C.	Pembahasan.....	57
BAB V .....		69
PENUTUP .....		69
A.	Kesimpulan.....	69
B.	Implikasi .....	70
C.	Keterbatasan Penelitian.....	71

D. Rekomendasi.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Total Nilai Transaksi Pembayaran Digital .....	2
Gambar I. 2 Pra Riset 1 .....	5
Gambar I. 3 Pra Riset 2 .....	5
Gambar I. 4 Data Penggunaan Digital Payment Coffeeshop X .....	6
Gambar III. 1 Teknik Pengumpulan Data .....	30
Gambar III. 2 Model Interaktif.....	36
Gambar IV. 1 Kendala (Tidak dapat melakukan transaksi).....	54
Gambar IV. 2 Kendala (Pembayaran Tertunda) .....	55





## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel III. 1 Waktu Penelitian.....	24
Tabel IV. 1 Data Partisipan.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 2 Pedoman Observasi .....	81
Lampiran 3 Dokumentasi.....	82
Lampiran 4 Transkrip Wawancara .....	84
Lampiran 5 Surat Permohonan Observasi.....	94
Lampiran 6 Surat Persetujuan Observasi .....	95
Lampiran 7 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	96
Lampiran 8 Persetujuan Seminar Proposal .....	97
Lampiran 9 Kartu Konsultasi (Seminar Proposal).....	98
Lampiran 10 Form Saran & Perbaikan (Seminar Proposal) .....	99
Lampiran 11 Kartu Konsultasi (Skripsi) .....	100
Lampiran 12 Turnitin .....	101