

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN
RISIKO TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DOMPET
DIGITAL INDONESIA (DANA)
DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Hanner Rambe



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DOMPET DIGITAL INDONESIA (DANA) DI BANDAR LAMPUNG

Oleh
Hanner Rambe

Perkembangan teknologi khususnya dalam sistem pembayaran elektronik yaitu dompet digital terus mengalami peningkatan salah satunya dikarenakan pada masa Pandemi Covid-19 yang menganjurkan agar dapat mengurangi aktivitas secara fisik, dan melakukan pekerjaan dirumah *World Health Organization* (WHO). Dompet digital DANA hadir dengan konsep *open-platform*, baik *offline* maupun *online*. DANA melakukan strategi agar pertumbuhan semakin cepat Aplikasi memberikan kemudahan akses penggunaannya seperti pembelian tiket berbagai *platform* hiburan hingga transaksi donasi. Dengan adanya peristiwa ini peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi mengenai seberapa besar pengaruh responden pelanggan untuk berniat menggunakan kembali aplikasi DANA. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko yang dirasakan terhadap niat dalam menggunakan kembali aplikasi DANA. Penelitian ini menggunakan survei dengan subjek pengguna aplikasi DANA di kota Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar melalui *google form* dengan sampel 130 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara manfaat penggunaan kemudahan dan risiko penggunaan secara parsial terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA.

Kata Kunci: Manfaat Pengguna, Kemudahan, Risiko, Niat Menggunakan Kembali, Aplikasi DANA

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE BENEFITS OF USE, CONVENIENCE, AND RISK TO INTENTION TO REUSE INDONESIAN DIGITAL WALLET (DANA) IN BANDAR LAMPUNG

**By
Hanner Rambe**

Technological developments, especially in electronic payment systems, namely digital wallets, continue to increase, one of which is due to the Covid-19 Pandemic, which recommended reducing physical activity and doing work at home, the World Health Organization (WHO). The DANA digital wallet comes with an open-platform concept, both offline and online. DANA is pursuing a strategy to accelerate growth. The application provides easy access for its users, such as purchasing tickets for various entertainment platforms and making donation transactions. With this event, the researcher wants to know more deeply about how much influence customer respondents have in intending to reuse the DANA application. The purpose of this study was to identify the effect of perceived benefits, convenience and risks on intentions to reuse the DANA application. This study uses a survey with the subject of DANA application users in the city of Bandar Lampung. The data collection technique used a questionnaire distributed via google form with a sample of 130 respondents. The results of the study show that there is an influence between the benefits of using convenience and the perceived risk of use partially on the intention to reuse the DANA application

Keywords: *User benefits, convenience, risk, intent to reuse, DANA application*

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN
RISIKO TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DOMPET
DIGITAL INDONESIA (DANA)
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

Hanner Rambe

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA MANAJEMEN**

**Pada Jurusan
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN,
KEMUDAHAN, DAN RISIKO TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN KEMBALI DOMPET DIGITAL
INDONESIA (DANA) DI BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Hanner Rambe**


NPM : **1911011018**

Jurusan : **S1 Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**



Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP 19610904 198703 1011

2. **Ketua Jurusan Manajemen**

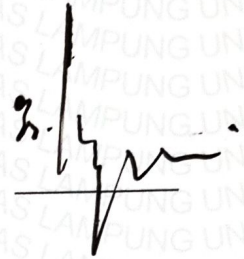


Aripin Ahmad, S.E., M.Si.
NIP 19600105 198603 1005

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

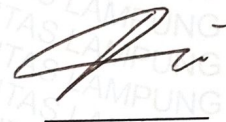
Ketua : **Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.**



Penguji Utama : **Prof. Dr. Mahrinasari, S.E., M.Sc.**



Sekretaris : **Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.

NI 19060621 1990031003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **26 Juli 2023**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanner Rambe

NPM : 1911011018

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DOMPET DIGITAL INDONESIA (DANA) DI BANDAR LAMPUNG”** adalah benar hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan duplikasi ataupun hasil karya orang lain, kecuali pada bagian rujukan yang disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 11 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



SEBILUH RIBU RUPIAH
TEL. 20
METERAI
TEMPEL
B0AKX540278480

Hanner Rambe

NPM 1911011018

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap Hanner Rambe dilahirkan di Pekanbaru pada tanggal 25 Januari 2001, yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Muhammad Rambe dan Ibu Nurintan Ritonga

Peneliti menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 158463 Pulo Pakkat II, Kec.Sukabangun, Kab. Tapanuli Tengah, Prov. Sumatera Utara pada tahun 2013. Sekolah Madrasah Tsanaiyah (MTS) di Pondok Pesantran Al-Mukhlisin Sibuhuan Sumatera Utara pada tahun 2016, dan Sekolah Madrasah Aliyah (MAS) di Pondok Pesantran Al-Mukhlisin Sibuhuan Sumatera Utara diselesaikan pada tahun 2019. Peneliti diterima sebagai Mahasiswa di Universitas Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen pada tahun 2019 melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama menjadi mahasiswa, peneliti aktif dalam berorganisasi dan pernah diamanahkan menjadi Staf Bidang Pengembangan Manajemen dan Praktik Usaha Mahasiswa di Unit Kegiatan Mahasiswa tingkat Fakultas yaitu UKM-F EBEC FEB Unila. Kemudian Kepala Dapertemen Administrasi di Unit Kegiatan Mahasiswa tingkat Fakultas yaitu ROHIS FEB Unila Selain itu, pada bulan Mei- Juni 2022 peneliti mengikuti kegiatan magang di PT. Great Giant Pineapple Tbk (PT GGP) pada bagian *supervisor*, bagian operasional, dan bagian pelayanan. Peneliti juga telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2022 selama 40 hari di Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan.

MOTTO

“Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Baqarah: 155)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(QS. Al Baqarah: 153)

“Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata kepadanya, “Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu.”

(Q.S Yasin Ayat 82)

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

(Q.S Ali Imran Ayat 139)

“Perubahan terbesar adalah dimulai dari mindset kita sendiri, apa yang kita pikirkan akan menjadi ucapan dan tindakan, tindakan akan menjadi kebiasaan, kebiasaan akan menjadi karakter, dan karakter yang akan menjadi nasib kita.”

(Hanner Rambe)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Karya ini kupersembakan sebagai tanda kasih dan sayang yang tulus kepada :

Orang Tuaku Tercinta

Muhammad Rambe dan Ibunda Nurintan Ritonga

Yang telah merawat dan membesarkanku dengan cinta dan kasih sayang luar biasa, selalu memberikan kekuatan dalam segala kondisi, selalu berusaha untuk membahagiakanku, serta selalu memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus atas jalan yang kupilih demi suksesanku.

Adikku Tersayang Nurul Fitri Rambe dan Aman Rambe

Yang telah memberikan doa dan banyak dukungan memberikan perhatian, cinta dan kasih sayangnya demi kelancaran dan suksesanku.

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Manfaat Penggunaan, Kemudahan, dan Risiko Terhadap Niat Menggunakan Kembali Dompet Digital Indonesia (DANA) Di Bandar Lampung”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

Penyelesaian penelitian ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak dalam upaya memudahkan proses penyusunan skripsi. Dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung atas kesabaran dan ketulusannya memberikan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini ;
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E.,M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
4. Bapak Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Utama atas kesabaran dan kesediaannya memberikan waktu disela-sela kesibukan, memberikan bimbingan, ilmu, arahan serta saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;
5. Ibu Prof. Dr. Mahrinasari, S.E., M.Sc., selaku Penguji Utama yang telah memberikan arahan, kritik dan saran yang membangun selama proses

penyusunan skripsi ini;

6. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc., selaku Sekertaris Penguji yang telah memberikan arahan, kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini;
7. Ibu Yuningsih, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan yang telah membimbing, memberikan saran dan nasihat kepada peneliti selama masa perkuliahan;
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menempuh program pendidikan S1 di jurusan manajemen;
9. Mba Dike, Mba Nur, Bapak Subari, Pak Dedi, serta seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah banyak membantu peneliti baik selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala kesabaran dan bantuan yang telah diberikan;
10. Kedua Orang Tuaku Tercinta, Ayahanda Muhammad Rambe dan Ibunda Nurintan Ritonga, serta kedua Uwakku Tercinta M.Yusuf Rambe dan husniah Ratu Maulana juga Adikku Nurul Fitri Rambe dan Aman Rambe atas support perhatian, kasih sayang, dukungan serta doa yang tiada henti demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semuanya;
11. Sahabat terbaikku selama masa perkuliahan, Eivando, M.Izzatul Haq, Febrino, Reza Afriansyah, Aji, Rendi, Ingrid, Risya dan Alodia. Terima kasih telah mendengarkan cerita, memberikan semangat, bantuan, saran dan mengajarkan kesabaran kepada peneliti selama perkuliahan dan memberikan dukungan dan kekuatan dalam keadaan apapun, serta menghibur peneliti dengan canda dan tawa;
12. Sahabat semasa dipesantren, Khoirul Amri Nasution Abdul Karim Hasibuan, dan Syahmiran Nasution, terima kasih selalu mendukungku dalam keadaan apapun;
13. Teman-teman Rohis FEB Unila, Robby Ananda, Oky, Rosa Safitri, Riska Damayanty Ainun, dan Khotiya. Terima kasih atas waktu yang kalian berikan

untuk menemani, menghibur, dan memberikan wejangan kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini;

14. Teman-teman, dongan-dongan Formahisa (Forum Mahasiswa Islam Sumatera Utara) Jusri Ananda Siregar, Yogi, bang Hendra, bang Rahman, Ali Parapat. Terimakasih kepada dongan dongan semuanya atas kebersamaan, support saling menyemangati di perantaraan oarang ini.
15. Teman-teman, dongan-dongan Formahisa juga, Afrida Nasution, Riska Rangkuti, Rodiah Hasibuan, Resi Suryani, Indah Sartika Siregar Riska Harahap Rizka Sahara Lubis dan Terkhususnya Haholonganku, Habibaty Sahriwani Dalimunthe juga kepada dongan-dongan semuanya, Terimakasih atas supportnya, doanya dan semangatnya sehingga alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan.
16. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah berbagi cerita, canda tawa, dan sukses untuk kita semua;
17. Dan tak lupa kepada keluarag besar beasiswa Generasi Impian indonesia, khususnya abanganda Riski Ananda selaku ketua yayasan beasiswa GI serta seluruh jajaran pimpinan sera kaka dan abanga-abang semua yang telah memberikan banyak hal khususnya beasiswa, arahan, support dan bimbingannya selama ini dan juga teman-teman seperjuanagn di GI serta Semua orang yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini dan selama perjalanan perkuliahan peneliti yang tidak sempat disebutkan. Saya ucapkan terima kasih untuk semuanya;
18. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 11 Juli 2023
Penulis,

HannerRambe
NPM 1911011018

DAFTAR ISI

	Halaman
SANWACANA	i
DAFTAR ISI.....	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	18
II. KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
2.2 <i>Dompet Elektronik (E-wallet)</i>	20
2.3 <i>Manfaat Penggunaan (Usefulness Benefits)</i>	21
2.3.1 <i>Indikator Manfaat Penggunaan (Usefulness)</i>	21
2.4 <i>Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)</i>	21
2.4.1 <i>Indikator Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)</i>	22
2.5 <i>Risiko (Risk)</i>	22
2.5.1 <i>Indikator Risiko</i>	22
2.6 <i>Niat Menggunakan Kembali (Intention to Reuse)</i>	23
2.6.1 <i>Indikator Niat Menggunakan Kembali (Intention to Reuse)</i>	23
2.7 <i>Penelitian Terdahulu</i>	24
2.8 <i>Kerangka Pemikiran</i>	28
2.9 <i>Pengembangan Hipotesis</i>	29
2.9.1 <i>Pengaruh Manfaat pada Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA</i>	29
2.9.2 <i>Pengaruh Kemudahan pada Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA</i>	30
2.9.3 <i>Pengaruh Risiko pada Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA</i>	30
III. METODE PENELITIAN	32
3.1 <i>Desain Penelitian</i>	32
3.2 <i>Obyek Penelitian</i>	32

3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel	34
3.6 Variabel Penelitian	35
3.6.1 Variabel Independen	35
3.6.2 Variabel dependen	35
3.7 Operasionalisasi Variabel	36
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Reabilitas	37
3.9 Uji Asumsi Klasik	38
3.9.1 Uji Normalitas	38
3.9.2 Uji Multikolinearitas	38
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.10 Pengujian Hipotesis	39
3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.10.2 Uji Parsial (t)	39
3.10.3 Uji Simultan (f)	40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Kuesioner	42
4.1.1 Uji Validitas	42
4.1.2 Uji Reliabilitas	43
4.2 Hasil Analisis Deskriptif	43
4.2.1 Demografi Pengguna	43
4.2.2 Hasil Jawaban Pengguna Penelitian	48
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.3.1 Uji Normalitas	51
4.3.2 Uji Multikolinearitas	51
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.4 Hasil Perhitungan Regresi	53
4.4.1 Hasil Regresi	53
4.4.2 Hasil Uji T	54
4.4.3 Hasil Uji F	55
4.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
4.5 Pembahasan	57
V. SIMPULAN	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dompot Digital Terpopuler 2022	3
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna aplikasi DANA 2023	6
Gambar 1.3 Layanan dan Fitur aplikasi DANA 2023	7
Gambar 1.4 Kemudahan Transaksi aplikasi DANA 2023	8
Gambar 1.5 Risiko Penggunaan Aplikasi DANA 2023	10
Gambar 1.6 Keluhanan Pengguna Aplikasi DANA 2023.....	12
Gambar 1.7 Ulasan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gopay 2023.....	14
Gambar 1.8 Keuntungan dan kemudahan Aplikasi Gopay 2023.....	14
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Pengguna.....	44
Gambar 4.2 Usia Pengguna	44
Gambar 4.3 Profesi Pengguna	45
Gambar 4.4 Penghasilan Pengguna	46
Gambar 4.5 Fitur Dana yang Sering Digunakan Pengguna	47
Gambar 4.6 Hasil Uji P-Plots	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	36
Tabel 4.1 Uji Validasi Variabel X.....	42
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel X.....	43
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Manfaat Penggunaan (X_1)	48
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X_2).....	48
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Risiko Penggunaan (X_3).....	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Niat Menggunakan Kembali (Y).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi	53
Tabel 4.12 Hasil Uji t	54
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Hasil Tabulasi Jawaban 130 Responden
- Lampiran 3** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4** Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5** Hasil Deskriptif Frekuensi
- Lampiran 6** Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7** Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8** Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9** Hasil Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10** Hasil Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 11** Hasil Uji F

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi informasi terus berkembang dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut Judhita (2020), teknologi dan informasi berkembang dengan sangat pesat serta tidak terbatas penyebarannya dan turut membawa perubahan dalam masyarakat. Ekonomi global saat ini sedang berada pada puncak perubahan besar akibat munculnya Revolusi Industri 4.0 (Tjandrawinata, 2016).

Seiring dengan perkembangan era revolusi industri saat ini, dunia perdagangan dan dunia bisnis juga mengalami perkembangan, salah satunya adalah dengan munculnya sebuah model transaksi bisnis yang sangat inovatif yaitu dengan mengikuti kemajuan teknologi dibidang media komunikasi dan informasi. Aktivitas atau transaksi perdagangan melalui media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Menurut pendapat Afrineldi (2021), *E-commerce* terbagi atas dua segmen yaitu perdagangan antar pelaku usaha (*business to business e-commerce*) dan perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen (*business to consumer e-commerce*). Segmen *business to business e-commerce* memang lebih mendominasi pasar saat ini karena nilai transaksinya yang tinggi, namun level *business to consumer e-commerce* juga memiliki pangsa pasar tersendiri yang potensial. Manurung dan Lestari, (2020) Mengatakan *e-commerce* sendiri memiliki berbagai fasilitas salah satu diantaranya adalah metode pembayaran *online* yang disebut dengan *e-wallet*.

Perkembangan teknologi khususnya dalam sistem pembayaran dan penyimpanan uang elektronik (*e-wallet*) terus mengalami kenaikan baik dari sisi peningkatan nilainya maupun volume transaksi dikarenakan adanya dukungan dari teknologi komunikasi dan informatika yang terus menerus berkembang Subrata *et al.*,

(2020). Di masa yang semakin canggih ini, masyarakat membutuhkan sesuatu yang cepat dan mudah untuk dilakukan demi kelangsungan dan memperoleh kinerja yang baik.

Ketergantungan masyarakat terhadap *smartphone* saat ini menjadi sebuah kesempatan bagi penyedia layanan *e-wallet* untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kehadiran *e-wallet* merupakan solusi bagi masyarakat untuk mengatasi banyaknya waktu yang terbuang dalam melakukan proses pembayaran, seperti mengambil uang terlebih dahulu di ATM, memecah nominal uang, mengembalikan uang dan lainnya. Efisiensi dan efektivitas dari tindakan ini menarik pengguna untuk menggunakannya. Pembayaran dompet digital telah populer dan paling diterima sebagai metode pembayaran yang muncul di negara maju dan berkembang. Dompet digital terus tumbuh dan terus meningkat yang disebabkan banyak faktor, salah satunya dikarenakan pada masa Pandemi Covid-19 kemarin *World Health Organization* (WHO) menganjurkan agar kiranya dapat mengurangi aktivitas secara fisik, jaga jarak atau *physical distancing* dan bekerja dari rumah *work from home* (WFH) sehingga membuat banyak konsumen serta masyarakat terinspirasi untuk melakukan aktivitas dengan kontak fisik seminim mungkin, termasuk melakukan transaksi pembayaran (Aji *et al.*, 2020).

Aplikasi seluler menyediakan platform untuk menargetkan populasi yang lebih besar yang tidak memiliki rekening bank tetapi memiliki telepon (Chiu, 2014). Munculnya *e-wallet* di Indonesia dipelopori oleh *T-cash* pada tahun 2007, kemudian pada tahun 2008 disusul oleh Dompetku yang berubah menjadi *Paypro* ditahun 2017 (Simpleks, 2020). Sekitar 5 tahun yang lalu layanan *e-wallet* hanya ada 2, yaitu *T-Cash* dan *Paypro*. Namun seiring dengan semakin pesatnya persaingan dan perkembangan teknologi, kini *e-wallet* di Indonesia bukan hanya *T-cash* dan *Paypro* melainkan telah hadirnya Gopay, DANA, OVO, Shopee Pay, LinkAja, OCTO *mobile*, DOKU, Sakuku, dan JakOne *e-wallet*. Sebagaimana persaingan penyedia uang elektronik atau dompet digital ditanah air dapat kita lihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Dompot Digital Terpopuler 2022

Sumber : populix dalam www.info.populix.co

Data tersebut menunjukkan bahwa persaingan dompet digital ditahan air Indonesia semakin ketat, seiring dengan semakin meningkatnya transaksi digital masyarakat selama beberapa tahun terakhir. Sebagaimana kita lihat pada data tersebut merupakan sebuah survei yang dilakukan oleh Populix menunjukkan, saat ini terdapat 5 uang elektronik yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yaitu GoPay, DANA, OVO, Shopee Pay, dan LinkAja. Survei yang bertajuk "*Consumer Preference Towards Banking and e-Wallet Apps*" itu dilakukan secara daring terhadap 1.000 responden berusia 18-55 di sejumlah kota besar di Indonesia yang hasilnya GoPay menjadi diposisi pertama sebagai uang elektronik yang paling banyak digunakan dengan nilai 88 %, kemudian disusul DANA 83 %, OVO 79 %, Shopee Pay 76 %, dan LinkAja 30 % (Populix, 2022).

Pada tahun 2018 salah satu perusahaan rintisan Indonesia yakni PT Espay Debit Indonesia Koe pun turu hadir dan berinovasi dalam mengembangkan teknologi yang bergerak dibidang teknologi finansial yaitu *e-wallet* yang bernama Dompot Digital Indonesia (DANA).

DANA (Dompot Digital Indonesia) adalah sebuah perusahaan yang dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, dan merupakan dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital.

DANA Juga perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak dibidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan banyak masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi secara non-tunai dan non-kartu secara digital, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya (Nadhifah, 2018).

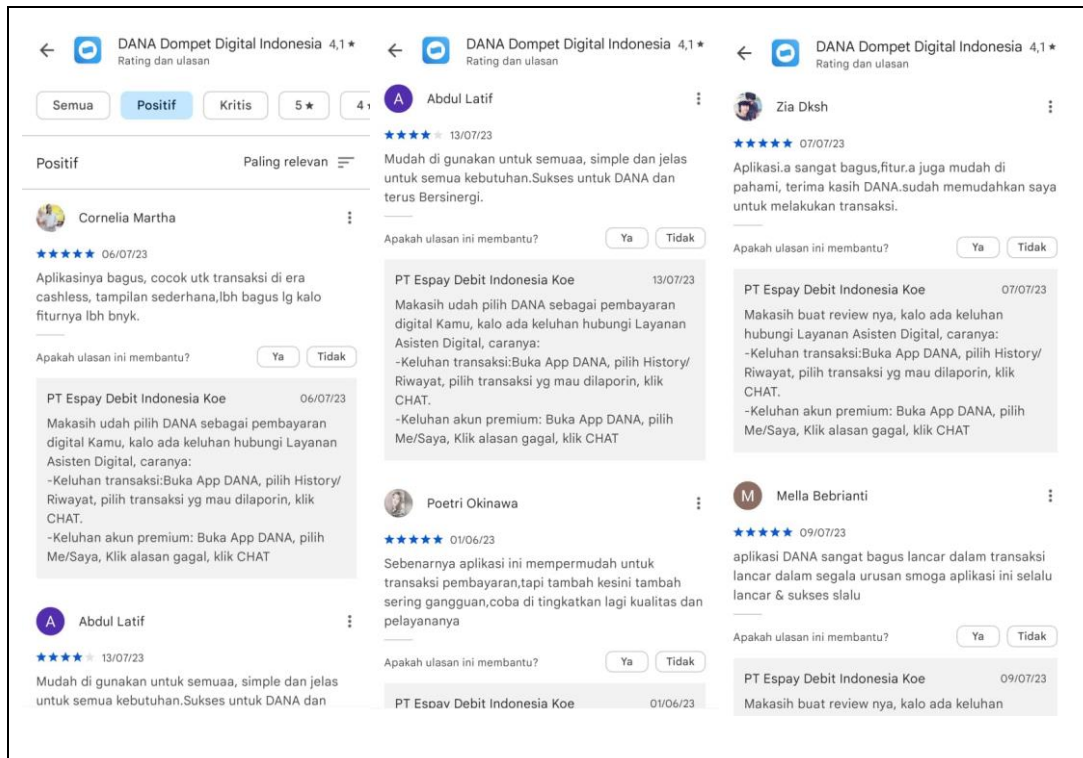
Aplikasi DANA juga berinovasi dengan membangun teknologi dompet digital yang terhubung dan terintegrasi langsung pada *platform merchant* rekanan, seperti di Bukalapak, TixID, BBM, Ramayana dan lainnya. Untuk layanan *online* pada aplikasi DANA yang dapat terintegrasi pada *platform merchant*, maka pengguna dapat melakukan proses pembayaran dengan menggunakannya secara mudah dan aman tanpa harus keluar dari *platform merchant* (Suhendry, 2021).

Untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan terhadap masyarakat Aplikasi DANA melakukan berbagai strategi agar pertumbuhan, perkembangan semakin cepat dan kualitas layanan pada aplikasi DANA semakin baik. Dompet Digital Indonesia (DANA) hadir dengan konsep *open-platform*, artinya, aplikasi DANA dapat masuk dan digunakan dalam berbagai platform yang berbeda, baik *offline* maupun *online*, tetapi tetap terintegrasi. Konsep *Open-platform* ini, selain dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran lain, DANA juga dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, termasuk pendidikan, layanan publik, layanan sosial, hingga pedagang kaki lima dan dapat digunakan di beberapa platform dan aplikasi seperti Bukalapak, TIX ID, Alfamart, Cinema XXI dan BPJS Kesehatan dan akan hadir dalam berbagai *merchant* lainnya. Namun masih terdapat beberapa kelemahan yaitu terbatas dan masih sedikitnya *merchant* dan lembaga lembaga perusahaan lainnya yang bekerja sama dengan Aplikasi DANA tersebut.

Shin *et al.*, (2013) mengatakan bahwa kualitas *website* dan Aplikasi merupakan faktor penting untuk melakukan niat menggunakan kembali terhadap sebuah *website* dan aplikasi. Maka dari itu untuk menarik perhatian dan niat konsumen agar dapat menggunakan kembali aplikasi DANA banyak strategi dan inovasi yang dilakukan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe agar pertumbuhan dan perkembangan semakin cepat dan kualitas layanan pada aplikasi DANA semakin baik.

Menurut Kotler dan Keller (2019), niat menggunakan kembali sebuah produk adalah sebuah perilaku konsumen yang di dalamnya konsumen mempunyai keinginan untuk menggunakan kembali berdasarkan pengalaman dalam memilih suatu produk. Yang artinya niat untuk menggunakan kembali adalah niat untuk bersikap dalam menggunakan produk yang sama dalam dua kali atau lebih. Dalam penggunaan aplikasi, niat untuk menggunakan kembali aplikasi dianggap sebagai komponen utama dari loyalitas aplikasi. Perilaku konsumen untuk menggunakan kembali suatu aplikasi menunjukkan bahwa kualitas aplikasi tersebut cukup kuat untuk membuat konsumen menggunakannya kembali. Maka dari itu untuk menarik perhatian dan niat konsumen agar dapat menggunakan aplikasi DANA, banyak strategi dan inovasi yang dilakukan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe agar pertumbuhan dan perkembangan semakin cepat dan kualitas layanan pada aplikasi DANA semakin baik.

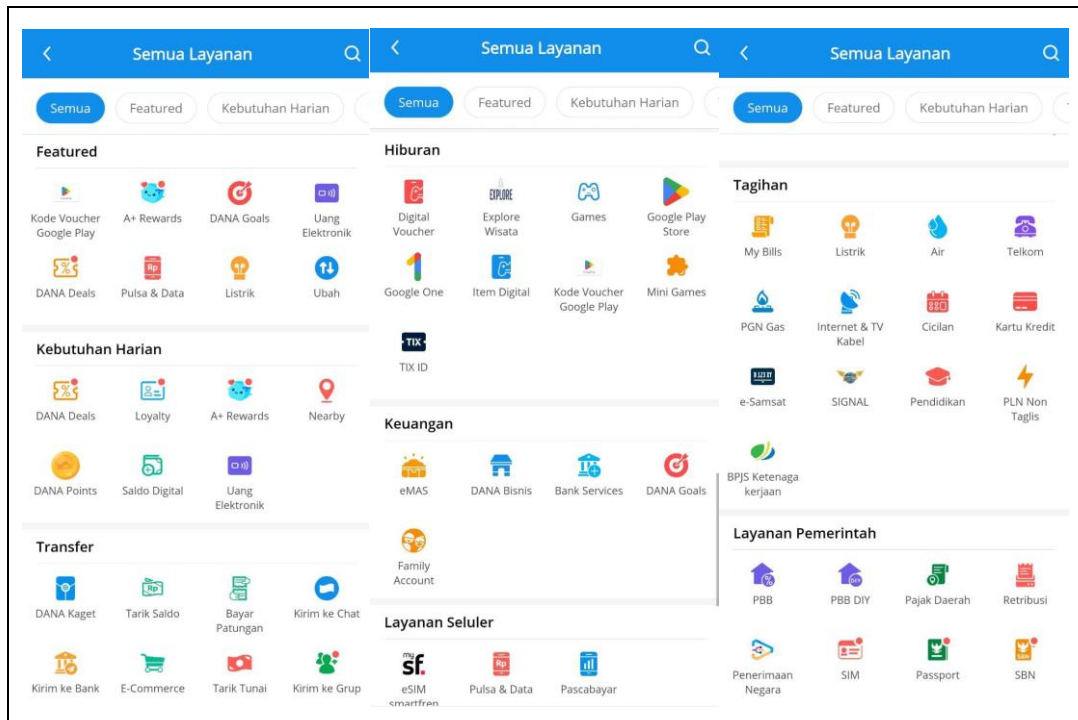
Menurut Tandon *et.,al* (2017) bahwa kualitas layanan *website* dan aplikasi adalah kualitas secara keseluruhan yang dirasakan dari situs belanja yang dilakukan secara *online* berdasarkan sudut pandang konsumen. Pada aplikasi DANA terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan. Terdapat beberapa dimensi yang terdapat pada aplikasi DANA yaitu Manfaat Penggunaan, Kemudahan dan Risiko. Berikut gambar serta ulasan konsumen atau pengguna aplikasi DANA yang sudah pernah melakukan transaksi mengenai kelebihan dan kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi DANA :



Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA 2023
Sumber : Google Play Aplikasi DANA 2023

Terdapat ulasan pengguna aplikasi DANA yang dinilai konsumen bahwa aplikasi DANA dapat memberikan manfaat dalam bertransaksi dimasa kini, memberikan kemudahan dengan fitur yang simple, jelas dan membantu memenuhi kebutuhan.

Pada dimensi manfaat terhadap penggunaan aplikasi DANA ditandai dengan kemampuannya dalam mempercepat transaksi pembayaran, menghemat waktu, lebih praktis dan efisien dalam melalukan transaksi berupa transfer antar bank, tarik tunai dan pembayaran produk *e-commerce*. Berikut gambar dan fitur yang dapat meberikan manfaat dalam bertransaksi menggunakan aplikasi DANA :

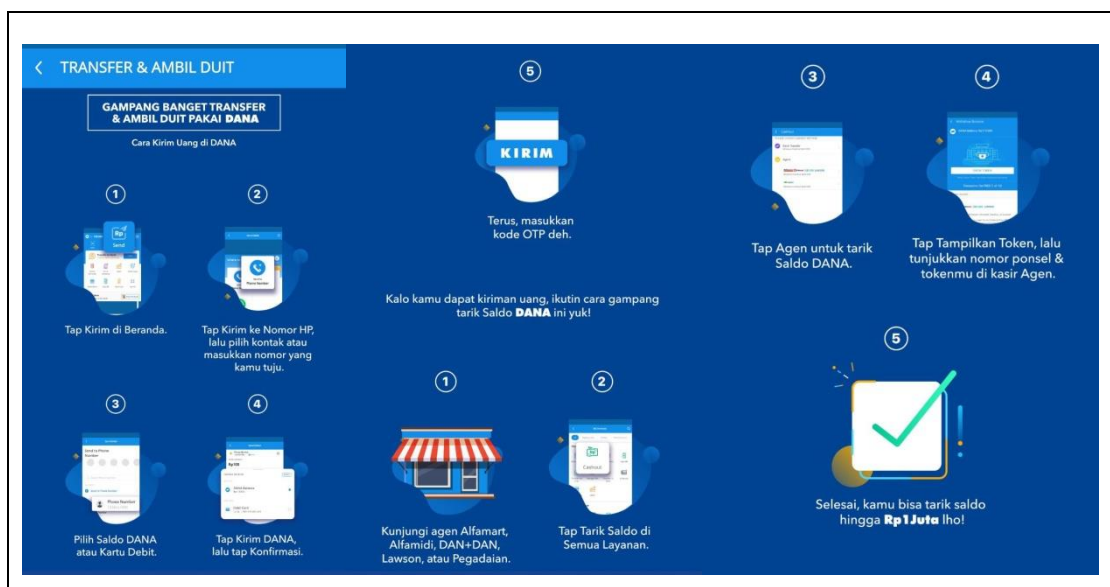


Gambar 1.3 Layanan dan Fitur Aplikasi DANA 2023

Sumber : Aplikasi DANA 2023

Menurut gambar tersebut dan informasi yang dijelaskan pada (www.dana.id) menjelaskan bahwa DANA juga dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan dengan fitur pembayaran uang SPP, biaya kursus dan pembayaran uang kuliah tunggal. Pada sektor layanan sosial yakni Aplikasi DANA dapat digunakan untuk pembayaran zakat, sedekah dan donasi pada sejumlah lembaga yang diakui pemerintah. Sementara itu pada sektor layanan publik melalui Aplikasi DANA maka pengguna dapat melakukan pembayaran pajak, BPJS ketenagakerjaan dan PGN gas. Kemudian DANA juga dapat memberikan banyak manfaat terhadap individu dan keluarga seperti pembayaran tagihan listrik, air, internet, TV kabel, pembelian pulsa, pembayaran parkir, asuransi pribadi, pembelian voucher game, TIX ID, tiket kereta api, tiket bis, belanja *online*, transaksi *barcode scan* berbisnis dengan DANA bisnis yang lainnya. dalam sebuah penelitian Davis (1989), mendefinisikan bahwasanya persepsi manfaat sebagai keyakinan akan manfaat, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja.

Kemudahan juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem yang akan mereka gunakan dapat bermanfaat maka dia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya. Bila seseorang belum yakin tentang sistem yang mereka gunakan maka pengguna tidak akan menggunakan sistem tersebut. Davis (1989), juga menjelaskan bahwasanya manfaat yang dirasakan merupakan tingkatan dimana *user* percaya bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Selanjutnya dimensi kemudahan penggunaan aplikasi DANA dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1.3 Kemudahan Transaksi Aplikasi DANA 2023

Sumber : Aplikasi DANA 2023

Menurut informasi yang dijelaskan pada (www.dana.id) dimensi kemudahan penggunaan dalam aplikasi DANA ditandai dengan adanya kemudahan transaksi keuangan yaitu hanya melalui ponsel tanpa perlu membawa uang *cash*. Ditandai juga dengan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti yaitu bahasa Indonesia, petunjuk dalam menggunakan aplikasi yang mengarah kepada informasi yang lebih rinci, fitur dan tampilan aplikasi yang sangat bagus dan simple sehingga memudahkan konsumen untuk memilih transaksi apa saja yang diinginkan.

Kemudahan penggunaan dalam melakukan transaksi pada aplikasi resmi PT. Espay Debit Indonesia Koe ditandai dengan saat membuka aplikasi pada tampilan halaman awal langsung tertuju pada transaksi apa yang kita inginkan tanpa perlu memasukkan *password*, hanya saja *password* akan dimasukkan saat transaksi

akan diproses, untuk melakukan transfer antar *bank* pada aplikasi DANA pengguna cukup memasukkan nomor rekening tujuan kemudian tekan menu lanjut dan memasukkan *password* dibagian akhir saat transaksi akan diproses, begitu juga untuk melakukan berbagai transaksi lainnya seperti pembelian pulsa, data internet, tagihan listrik, PGN Gas, *voucher game*, BPJS kesehatan, TIX ID dan lain sebagainya pengguna cukup memasukkan nomor *handphone* atau ID pelanggan kemudian memasukkan *password* pada aplikasi DANA sehingga pesanan atau transaksi akan segera diproses, menyediakan bukti transfer yang dapat dibagiakan kepada pihak penerima sebagai bukti penguat bahwa transaksi sudah berhasil. Aplikasi DANA juga menyediakan *quick link* “Pusat Bantuan Layanan” pada tampilan halaman awal aplikasi sehingga memudahkan pengguna jika mengalami gangguan dan kesalahan transaksi.

Kemudahan berarti keyakinan individu dalam menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (Yani *et al.*, 2018). Sementara itu Jogiyanto (2009) juga menjelaskan definisi kemudahan adalah suatu yang diyakini oleh seseorang terhadap penggunaan teknologi tersebut akan memudahkan dalam mengerjakan aktivitasnya.

Kemudian dimensi Risiko dalam penggunaan aplikasi DANA ditandai dengan sistem yang terkadang tidak berjalan dengan baik, mengalami gangguan, adanya rasa kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi, dikarenakan ketika hendak membuka aplikasi DANA tidak menggunakan *password* terlebih dahulu. adanya rasa kekhawatiran terjadinya risiko keamanan terhadap transaksi yang dilakukan. Namun penyedia aplikasi DANA berusaha dan terus menerus melakukan strategi dan kebijakan agar tidak terjadinya risiko dalam penggunaan aplikasi DANA yaitu dengan membuat sebuah system keamanan yang canggih yaitu dengan verifikasi wajah, sistem keamanan *Protection* yang bisa melindungi identitas diri, Saldo, maupun saldo kartu bank yang tersimpan pada aplikasi DANA dan memberikan garansi atau jaminan jika konsumen atau pengguna mengalami kerugian.

Berikut gambar dan informasi kemampuan aplikasi DANA dalam memberikan informasi terkait penanganan agar tidak terjadinya risiko pada aplikasi DANA :

Cara Klaim Garansi

Jika semua sudah siap, yuk langsung klaim garansimu!

Cara Klaim Garansi via Pusat Resolusi di DANA

1. Tap **Riwayat** atau **History** di aplikasi DANA.
2. Pilih transaksi yang bermasalah.
3. Tap **Bantuan** atau **Help**.
4. Ceritakan kejadian saldo hilangmu & kirim dokumen yang diperlukan untuk mempercepat proses investigasi.
5. Cek progress klaim-mu lewat fitur Pusat Resolusi.

Cara Klaim Garansi Melalui Email

1. Kumpulkan & siapkan dokumen pendukung yang diperlukan.
2. Tulis kendatamu, infokan No. HP terdaftar di DANA & kirim dokumen yang diperlukan untuk mempercepat proses investigasi ke email help@dana.id
3. Tunggu balasan dari Customer Care DANA

Sistem Keamanan Berlapis & Dinamis
PIN, OTP, DANA Viz (Face Verification)

Bantuan 24/7 Pusat Resolusi
Customer Care DANA selalu siap memberi bantuan & solusi kapan saja jika terjadi kendala.

Garansi 100% Uang Kembali
Saldo yang hilang akan dikembalikan 100% sesuai Syarat & Ketentuan yang berlaku.

Cek Lengkapnya Proteksi yang Diberi DANA Yuk!

Gambar 1.4 Penanganan Risiko Aplikasi DANA 2023

Sumber : Aplikasi DANA 2023

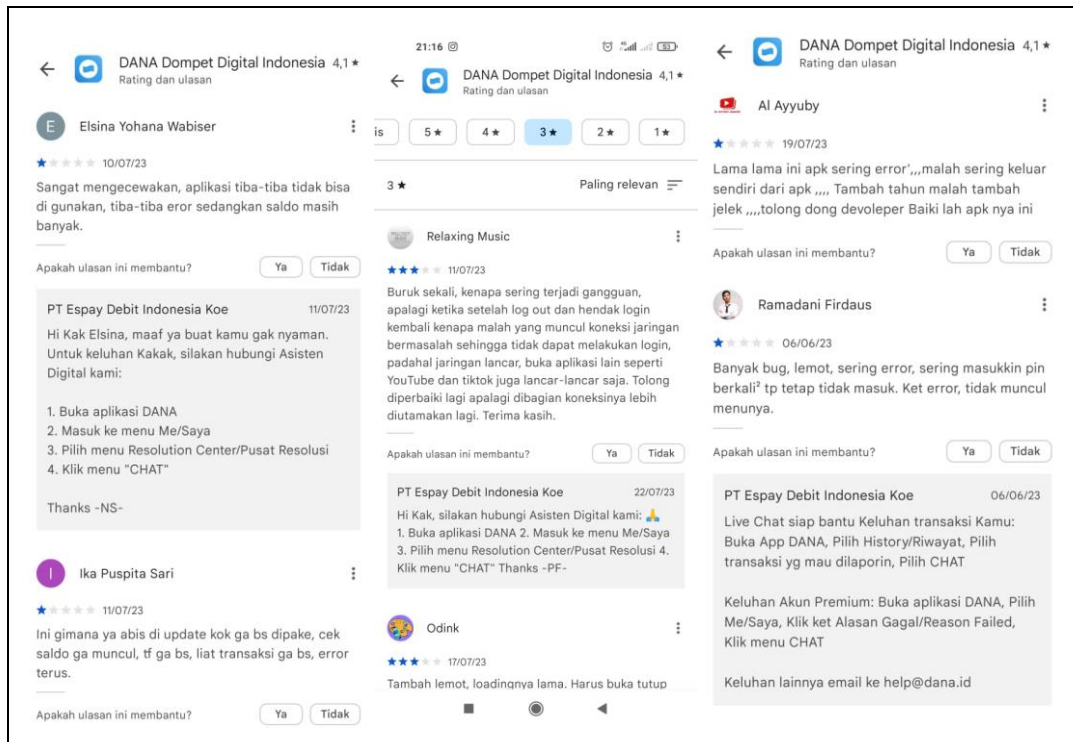
Kotler dan Keller, (2016) menjelaskan bahwa keputusan konsumen untuk memodifikasi, menunda atau menghindari keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh faktor risiko. Risiko merupakan fungsi subyektif konsumen terhadap besarnya konsekuensi yang merugikan dan kemungkinan bahwa konsekuensi-konsekuensi ini dapat timbul jika produknya diperoleh. Semakin tinggi risiko menyebabkan seseorang mempunyai ketakutan lebih untuk bertransaksi secara *online*, begitu juga sebaliknya. Risiko yang rendah membuat seseorang tidak merasa ragu dalam melakukan transaksi secara *online*.

Dari berbagai dimensi yang telah dijelaskan tersebut akan menjadi variabel yang memoderasi niat menggunakan kembali, dimana secara khusus dalam penelitian ini akan membahas Aplikasi DANA. Menurut Rajasa dan Faturachman (2018) *Intention to Reuse* adalah niat untuk menggunakan kembali suatu produk atau

jasa. Niat untuk menggunakan kembali adalah niat untuk bersikap dalam menggunakan produk yang sama dalam dua kali atau lebih. Dalam penggunaan aplikasi niat untuk menggunakan kembali aplikasi dianggap sebagai komponen utama dari loyalitas aplikasi. Perilaku konsumen untuk menggunakan kembali suatu aplikasi menunjukkan bahwa kualitas aplikasi tersebut cukup kuat untuk membuat konsumen menggunakannya kembali. *Intention to Reuse* biasanya digunakan untuk mengukur tindakan atau niat yang mungkin dilakukan seseorang dengan tujuan untuk memprediksi kemungkinan seseorang memutuskan untuk melanjutkan atau tidak menggunakan suatu sistem di masa depan (Dlodlo, 2015). Dalam beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *intention to reuse* adalah sebagai suatu kekuatan niat seseorang untuk melakukan tindakan yang diinginkan dengan menggunakan sistem teknologi kembali.

Kotler dan Keller (2016), menyatakan bahwa niat menggunakan kembali adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respons terhadap sesuatu objek yang menunjukkan keinginan seseorang untuk menggunakan kembali sebuah produk.

Pada dasarnya setiap produk selalu memiliki kelebihan, masalah dan kekurangan, tidak terkecuali pada Aplikasi DANA. Dompot digital DANA memiliki kekurangan antara lain seringnya terjadi gangguan saat hendak melakukan transaksi, belum menjangkau usaha-usaha kecil seperti halnya pada pedagang kaki lima, DANA *merchant* atau toko yang bekerjasama masih terbatas, Terdapat beberapa masalah, kekurangan yang terjadi pada aplikasi DANA, masalah tersebut ditandai dengan adanya keluhan konsumen, gangguan dan risiko pengguna aplikasi DANA yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Aplikasi DANA 2023

Sumber : Goole Play Aplikasi DANA 2023

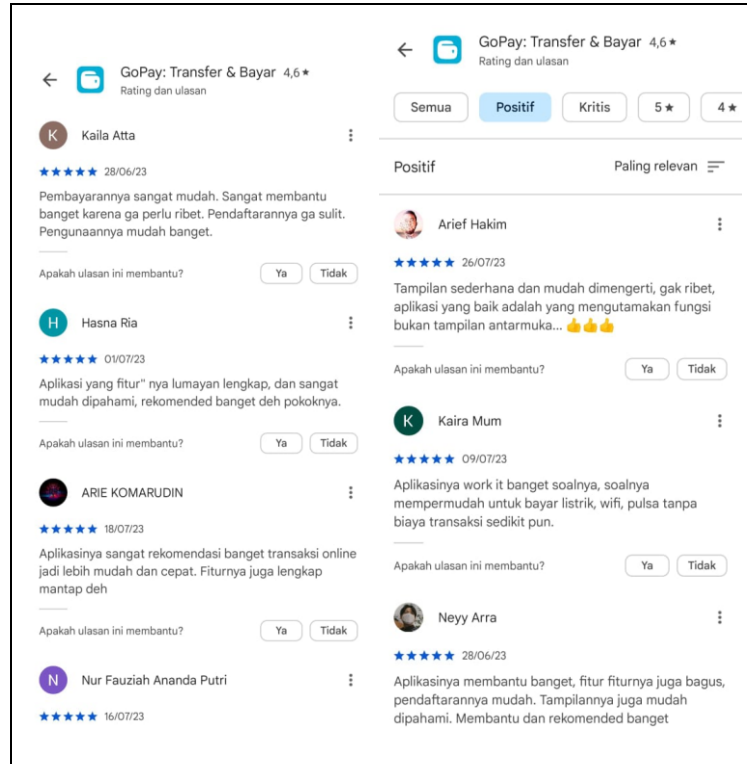
Menurut informasi yang dijelaskan pada (www.dana.id) dimensi risiko dan terdapat ulasan pengguna aplikasi DANA yang dinilai konsumen bahwa pengguna aplikasi DANA merasa kecewa atas layanan yang diberikan. Kelemahan yang terjadi pada aplikasi DANA ditandai dengan seringnya terjadi gangguan padahal koneksi jaringan bagus, sering terjadinya *error*, tidak bisa masuk kehalaman tampilan awal padahal *password* sudah dimasukan, sering terjadinya *log out* dan masalah lainnya sehingga menimbulkan kekhawatiran terjadinya risiko hilangnya uang dan gagal dalam bertransaksi. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DANA masih banyak terjadi masalah dan masih banyak kekurangan sehingga akan membuat citra aplikasi DANA menjadi buruk dan belum maksimal dalam memberikan kebermanfaatan, kemudahan dan risiko terhdap niat menggunakan kembali aplikasi DANA.

Apabila aplikasi DANA dibandingkan dengan pesaing lainnya seperti halnya pada penyedia aplikasi dompet digital (*e-wallet*) GoPay yang dimiliki oleh (PT Dompot Anak Bangsa) GoPay adalah anak perusahaan dari Gojek yang bergerak di bidang teknologi finansial. Layanan utama GoPay adalah dompet elektronik yang memiliki fitur penyimpanan uang elektronik, serta untuk pembayaran transaksi di

Indonesia. GoPay juga memiliki layanan kartu kredit virtual, GoPay later, dan memiliki saham di Bank Jago. Pada tahun 2021, setelah terjadinya merger antara Gojek dan Tokopedia untuk menjadi Goto, pengguna bisa memanfaatkan fasilitas pembayaran dengan GoPay dan GoPayLater di aplikasi Tokopedia[19]. Setelah merger dengan Tokopedia, layanan teknologi finansial Gojek dan Tokopedia digabung menjadi Goto Financial dan Hans Patuwo menjabat sebagai Presiden unit bisnis tersebut (id.wikipedia.org). Gojek melalui GoPay menjadi satu-satunya perusahaan Indonesia yang masuk dalam daftar perusahaan yang mengubah dunia versi majalah fortune.

GoPay adalah aplikasi penyedia jasa sistem pembayaran yang memberikan kemudahan dalam transaksi secara nontunai, serta membuka akses terhadap produk dan layanan keuangan digital lainnya yang dihadirkan melalui kerja sama dengan mitra terpilih. GoPay juga merupakan uang elektronik yang bisa kamu pakai untuk melakukan transaksi pembayaran dan keuangan melalui aplikasi Gojek. Kamu bisa menggunakan GoPay untuk melakukan pembayaran pada: Layanan di aplikasi Gojek; Toko atau restoran Rekan Usaha GoPay; PayLater untuk pelanggan terpilih; dan Transaksi keuangan lainnya seperti transfer saldo GoPay ke sesama pengguna dan ke bank bagi kamu yang sudah melakukan upgrade ke GoPay Plus ([Gojek.com](https://www.gojek.com), 2023).

Aplikasi dompet digital GOPAY ini juga memberikan banyak manfaat, seperti halnya dapat menghemat waktu, dapat memudahkan pekerjaan, mudah digunakan dengan fitur yang mudah dipahami, mendapat keamanan lisensi keamanan dan operasional resmi dari Bank Indonesia (BI), dapat menghemat dan memberikan banyak keuntungan yang ditandai dengan gratisnya biaya administrasi transfer antar sesama pengguna Gopay jika melakukan transaksi berupa transfer antar bank, dan keunggulan lainnya yang dimiliki aplikasi Gopay ([Gojek.com](https://www.gojek.com), 2023). Berikut gambar dan informasi terkait kepuasan penggunaan terhadap aplikasi Gopay.



Gambar 1.4 Ulasan Kepuasan Penggunaan Pada Aplikasi Gopay 2023
 Sumber : GooglePlay Aplikasi Gopay 2023

Berdasarkan gambar tersebut yang dilihat dari ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi Gopay dapat disimpulkan bahwa penggunaan terhadap aplikasi Gopay dapat memberikan banyak hal yang positif berupa kebermanfaatan, rasa aman dan kepuasan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Gopay.

Berikutnya gambar dan informasi terkait Kemudahan, Potongan Harga dan Fitur yang tersedia pada layanan aplikasi Gopay :



Gambar 1.4 Keuntungan dan Kemudahan Pada Aplikasi Gopay 2023
 Sumber : Google Play Aplikasi Gopay 2023

Pada gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa pengguna aplikasi Gopay sangatlah mudah, praktis, simple dan banyak manfaat serta promo atau potongan harga yang diberikan, yang ditandai dengan adanya Manfaat & Risiko berupa diterimanya aplikasi yang begitu banyak merchant termasuk merchant QRIS, Transaksi di merchant seluruh Indonesia, dari Sabang hingga Merauke, dan mendukung pembayaran dengan QRIS, Simpel, instan, dan aman.

Pada pemberian promo atau potongan harga ditandai dengan diskon GoFood, Promo Tokopedia, Promo Jajan, Promo Kebutuhan Harian, Promo Transportasi, Promo Telco, Promo Games & Entertainment, Promo GoTagihan, Promo GoPulsa dan Promo Investasi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Pada sisi risiko ditandai dengan menggunakan Aplikasi Gopay dapat terbebaskan diri dari risiko menerima uang palsu, susah mencari uang kembalian, dan kekhawatiran menyimpan uang tunai (www.Gojek.com).

Penulisan penelitian ini juga turut didasarkan permasalahan yang timbul dari layanan sistem pembayaran elektronik, dimana berdasarkan hasil riset mandiri sebelumnya yang dilakukan oleh Tirto bekerjasama dengan Jakpat pada 11 Oktober 2017 terhadap 1.002 responden untuk mengetahui rasa khawatir masyarakat diwilayah Jabodetabek dalam penggunaan pembayaran elektronik, menyimpulkan bahwa responden mengetahui jika data mereka otomatis terekam, dan ternyata ada 50,90% yang “khawatir” perihal privasi dan adanya pencurian data pribadi yang dijual kepada pihak pihak lain (Subrata *et al.*, 2020).

Penulisan penelitian ini juga turut didasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh populix.co, (2022) yang berjudul "*Consumer Preference Towards Banking and e-Wallet Apps*". Dimana pada hasil penelitian tersebut bahwa aplikasi DANA hanya berada pada posisi kedua setelah Gopay, hal ini menunjukkan adanya kelemahan yang terdapat pada Aplikasi DANA berupa banyaknya konsumen yang mengeluh terhadap pelayanan aplikasi dana yang kurang maksimal.

Berdasarkan adanya permasalahan yang telah diuraikan, pada penelitian ini merujuk pada *research gap* yang ditemukan pada penelitian sebelumnya. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Kobthong Iadkoom & Thanasophon, (2020) menyebutkan bahwa manfaat penggunaan (*usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali *intention to reuse* dompet digital (*e-wallet*). Dan penelitian yang dilakukan oleh Ariapratama, (2021) menunjukkan hasil bahwa manfaat penggunaan (*usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali (*intention to reuse*) dompet digital (*e-wallet*). Namun hasil tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Violinda (2022), yang menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap perilaku menggunakan kembali layanan *e-wallet*. Hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat penggunaan tidak selalu berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali *e-wallet*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudhashini et., al (2023) dan penelitian yang dilakukan oleh Wendrisa, (2022) dalam penelitiannya terdapat variabel kemudahan (*perceived ease of use*), menunjukkan hasil yaitu adanya hubungan di dalam penelitiannya, bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali (*intention to reuse*). Namun hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian oleh Suhendry, (2021) yang menyebutkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap minat menggunakan kembali layanan *e-wallet*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan tidak selalu berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali *e-wallet*.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Stefan Loranthi & Djumarno, (2022) dan penelitian yang dilakukan oleh Anjar Priyono, (2017) dengan menyebutkan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat menggunakan kembali (*Intention to reuse*) *e-wallet*. Namun hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hoang Thi Hau, (2022) yang menyebutkan bahwa risiko penggunaan berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan kembali layanan transaksi *online e-wallet*. Hal tersebut menunjukkan bahwa risiko tidak selalu berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-wallet*.

Melihat kekurangan, keterbatasan, masalah dan perbedaan hasil dari penelitian yang sebelumnya maka penelitian ingin mencoba melakukan penelitian yang lebih dalam dan lebih luas lagi yaitu dengan menggunakan responden dari berbagai usia sehingga responden yang akan digunakan dalam penelitian tidak didominasi oleh anak muda saja melainkan diseluruh kalangan yang berada di Kota Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh manfaat terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA?
2. Apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA?
3. Apakah terdapat pengaruh risiko terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA?

1.3 Batasan Masalah

Demi memberikan fokus dalam penelitian ini, maka dilakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada ruang lingkup manfaat penggunaan, kemudahan dan risiko terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA
2. Responden yang akan dijadikan sebagai objek penelitian adalah pengguna yang sudah pernah melakukan transaksi pada aplikasi DANA dan berdomisili di Kota Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi pengaruh manfaat terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA.
2. Mengidentifikasi pengaruh kemudahan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA.

3. Mengidentifikasi pengaruh risiko terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

- a. Menambah literatur pada perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- b. Sebagai sumber acuan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan dalam penelitian yang dilakukan berikutnya.

2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta dapat membuka wawasan betapa pentingnya pengaruh manfaat kemudahan dan risiko terhadap niat masyarakat dalam menggunakan kembali aplikasi DANA.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi (Davis, 1989). Artinya teori untuk menganalisis tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dalam penggunaan sebuah sistem teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Menurut Jogiyanto (2009), model penerimaan teknologi merupakan suatu model penerimaan system teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang didesain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. Model ini awalnya diusulkan oleh Davis, (1989) dan telah menjadi model yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan pengguna penerimaan teknologi baru.

Model TAM dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* dan memberikan dasar untuk melacak bagaimana pengaruh variabel eksternal keyakinan, sikap dan niat untuk menggunakan teknologi baru (Wu *et al.*, 2011 dalam Syahril 2019). TAM berpendapat mengenai hubungan sebab, akibat juga menjelaskan dan memprediksi penerimaan teknologi terhadap pengguna potensial.

Pada dasarnya *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki lima persepsi utama yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kegunaan (*perceived ease of use*), sikap kegunaan (*attitude toward using*), niat perilaku pengguna (*behavioural intention to use*), penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*). Namun peneliti melakukan pengembangan pada model *Technology Acceptance Model (TAM)* ini dengan cara menambahkan beberapa variabel independen berupa variabel potongan harga, risiko dan kemanan. Dengan

demikian TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana *user* menerima sebuah sistem (Syahril dan Brady, 2019).

2.2 Dompet Elektronik (*E-wallet*)

Dompet digital atau *e-wallet* adalah dompet yang terhubung ke server dalam bentuk aplikasi pada *smartphone* yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan sejumlah uang yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, selama layanan pembayaran tersedia dengan baik (Bagla dan Sancheti, 2018). Dompet digital juga merupakan wadah yang disediakan oleh pihak penyedia layanan dompet digital guna menyimpan dan melakukan transaksi uang elektronik yang kita punya.

Sedangkan Menurut Kumalasari, (2022) aplikasi *e-wallet* merupakan produk *financial technology* berupa dompet digital yang sistemnya sudah terhubung dengan internet, sehingga memudahkan penggunaannya untuk melakukan segala macam transaksi.

Kumalasari, (2022) menjelaskan terdapat beberapa kelebihan dalam penggunaan *e-wallet* diantaranya adalah :

1. Transaksi cepat dan praktis

Dengan adanya dompet digital dimana mendukung masyarakat untuk melakukan transaksi hanya bermodalkan *smartphone* dan saldo yang ada serta kegiatan transaksi yang bisa dilakukan dengan tujuan kemana saja, maka hal tersebut memberi dampak kepada masyarakat menjadi lebih praktis dan cepat dalam melakukan segala aktivitas ekonomi tanpa perlu mengeluarkan uang cash ataupun kartu debit.

2. Terhindar dari penyebaran uang palsu

Pada pelaksanaannya, transaksi yang dilakukan dengan menggunakan dompet digital dapat menurunkan risiko untuk terjerumus dalam penipuan seperti contohnya penyebaran uang palsu. Dimana dalam dompet digital diberikan layanan keamanan yang tinggi serta keberadaan *e-money* yang tidak dapat dipalsukan membuat masyarakat akan merasa lebih aman dalam bertransaksi.

2.3 Manfaat Penggunaan (*Usefulness Benefits*)

Menurut Jogiyanto (2009), manfaat penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat memberikan manfaat. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika menurutnya teknologi tersebut kurang berguna maka ia tidak akan menggunakannya (Ernawati dan Noersanti, 2020). Seseorang juga akan menggunakan suatu teknologi jika seseorang tersebut mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Oleh karena itu diharapkan dengan kehadiran suatu teknologi informasi tersebut dapat memberikan manfaat kepada setiap penggunanya agar penggunanya dapat menggunakan teknologi tersebut dengan berbagai manfaat yang diberikan.

2.3.1 Indikator Manfaat Penggunaan (*Usefulness*)

Menurut pendapat Davis *et al.*, (1989) bahwa indikator manfaat memiliki indikator sebagai berikut :

1. Mempermudah Transaksi
Merupakan suatu kondisi dimana kegiatan transaksi dan jual beli yang dilakukan lebih mudah dari biasanya.
2. Mempercepat transaksi.
Merupakan suatu kondisi dimana transaksi jual beli dapat dilakukan dengan waktu yang lebih cepat dari sebelumnya.
3. Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi.
Merupakan suatu kondisi dimana dengan menggunakan sesuatu yang baru dalam melakukan jual beli maka akan meningkatkan efisiensi saat melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kinerja dari usaha.

2.4 Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Menurut Jogiyanto (2009), menjelaskan persepsi kemudahan adalah sesuatu yang diyakini seseorang terhadap penggunaan teknologi informasi akan memudahkan dalam mengerjakan aktivitasnya. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika

seseorang merasa bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Artinya Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari kesalahan dan suatu usaha. Semakin mudah suatu sistem tersebut dalam penggunaannya maka lebih sedikit upaya yang harus dikerjakan seseorang sehingga dapat meningkatkan kinerja.

2.4.1 Indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Indikator dari kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.*, (1989) yaitu :

1. Mudah digunakan

Merupakan sebuah sistem mudah untuk digunakan. Dalam lingkup *e-commerce* kemudahan ini mengacu pada semudah apa *website* dan aplikasi dapat dijalankan.

1. Jelas dan mudah dimengerti

Merupakan tingkat sejauh mana sebuah sistem memiliki kejelasan dan mudah dipahami penggunaannya.

2. Fleksibel dan kemudahan secara keseluruhan

2.5 Risiko (*Risk*)

Menurut Aisyah (2022), risiko merupakan sebuah konsekuensi maupun ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen akan penggunaan atau pemanfaatan suatu produk atau layanan dengan proses selanjutnya akan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan maupun tidak menguntungkan yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa risiko sesuatu kondisi dan keadaan yang tidak pasti dan terdapat unsur bahaya, akibat atau konsekuensi yang bisa terjadi akibat proses yang sedang berlangsung maupun kejadian yang akan datang.

2.5.1 Indikator Risiko

Indikator dari risiko dalam penelitian ini dikembangkan dari Pavlou (2003) yang mana variabel risiko memiliki indikator sebagai berikut :

1. Adanya resiko tertentu

Mengetahui informasi-informasi terkait risiko atau kerugian yang akan didapat saat menggunakan produk atau layanan

2. Mengalami kerugian

Kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi pada saat menggunakan produk atau layanan yang dapat merugikan pengguna.

3. Pemikiran bahwa akan berisiko

Berpikir tentang kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi sebagai suatu konsekuensi negatif dari penggunaan sebuah produk atau layanan.

2.6 Niat Menggunakan Kembali (*Intention to Reuse*)

Menurut Rajasa dan Faturachman (2018) *Intention to Reuse* adalah niat untuk menggunakan kembali suatu produk atau jasa. Niat untuk menggunakan kembali adalah niat untuk bersikap dalam menggunakan produk yang sama dalam dua kali atau lebih. Dalam penggunaan aplikasi, minat untuk menggunakan kembali aplikasi dianggap sebagai komponen utama dari loyalitas aplikasi.

Perilaku konsumen untuk menggunakan kembali suatu aplikasi menunjukkan bahwa kualitas aplikasi tersebut cukup kuat untuk membuat konsumen menggunakannya kembali. *Intention to Reuse* biasanya digunakan untuk mengukur tindakan atau niat yang mungkin dilakukan seseorang dengan tujuan untuk memprediksi kemungkinan seseorang memutuskan untuk melanjutkan atau tidak menggunakan suatu sistem di masa depan (Dlodlo, 2015). Dalam beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *intention to reuse* adalah sebagai suatu kekuatan niat seseorang untuk melakukan tindakan yang diinginkan dengan menggunakan sistem teknologi kembali.

2.6.1 Indikator Niat Menggunakan Kembali (*Intention to Reuse*)

Indikator Niat menggunakan kembali dalam penelitian ini dikembangkan dari Maitlo et.,al (2020) adalah sebagai berikut :

2. Niat akan menggunakan kembali di masa depan

Merupakan kondisi dimana seseorang memiliki suatu keinginan untuk menggunakan kembali dimasa depan.

3. Niat akan menggunakan kembali

Merupakan Kondisi dimana seseorang akan menggunakan kembali

3. Akan lebih seing menggunakan kembali

Merupakan suatu kondisi dimana seseorang memiliki keinginan untuk tetap dan lebih sering menggunakan kembali

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam penyusunan penelitian. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sehingga dapat dipakai sebagai sumber informasi dan bahan bagi peneliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Kobthong Laddkoom & Thanasopon, (2020) <i>Factors Influencing Reuse Intention of e-Payment in Thailand: A Case Study of PromptPay</i>	- <i>perceived usefulness</i> - <i>Satisfaction</i> - <i>attitude</i> - <i>Privacy Risk</i>	Metode pengambilan sampel penelitian menggunakan purposive sampling dengan jumlah sebanyak 100 responden. penelitian ini menggunakan <i>partial least square Structural Equation Modeling</i> PLS-SEM di Thailand	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dan sikap berdampak positif terhadap niat menggunakan kembali <i>E-wallet Prompt Pay</i> . Selain itu, kegunaan yang dirasakan ditemukan sebagai pendorong kepuasan pengguna dan sikap positif terhadap PromptPay, sementara konfirmasi positif memengaruhi kepuasan. Namun, kepercayaan ternyata tidak signifikan untuk menggunakan kembali niat <i>E-wallet Prompt Pay</i> .
Irfan Ariapratama (2021) <i>Analisis Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Perceived Usefulness terhadap Intention To Reuse dimediasi oleh Trust: Studi kasus pada pengguna ShopeePay</i>	- <i>Perceived usefulness</i> (X1) - <i>Perceived ease of use</i> (X2) - <i>Trust</i> (X3) - <i>Intention to reuse</i> (Y)	Metode pengambilan sampel penelitian menggunakan purposive sampling dengan jumlah sebanyak 150 responden. penelitian ini menggunakan <i>partial least square</i> (PLS) untuk menganalisis data	- <i>Perceived ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> dan <i>trust</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>intention to reuse</i> - <i>Trust</i> secara parsial mampu memediasi <i>perceived usefulness</i> akan tetapi <i>trust</i> tidak mampu memediasi <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>intention to</i>

Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		dan pengolahan data dilakukan dengan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived ease of use, perceived usefulness dan trust memiliki pengaruh positif terhadap intention to reuse.	<i>reuse</i>
<p>Muhammad Zahid Maitlo, Rehman Gul Gilal, dan Irfan Ali Mirani (2020)</p> <p><i>Experiential Marketing in Online Shopping: A Way Forward in Understanding Customer Intention to Reuse</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aesthetics</i> (X1) - <i>Entertainment</i> (X2) - <i>Escapist</i> (X3) - <i>Enjoyment</i> (Y1) - <i>Intention to reuse</i> (Y2) 	<p>Penelitian ini memilih penelitian kuantitatif desain menggunakan pendekatan <i>close-ended</i> termasuk 323 tanggapan belanja online oleh menggunakan teknik convenience sampling. Selain itu, model yang diusulkan adalah diuji dan divalidasi secara empiris menggunakan model persamaan struktural menggunakan SmartPLS versi terbaru.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aesthetics</i>, <i>entertainment</i>, dan <i>escapist</i> secara positif meningkatkan <i>enjoyment</i> - <i>Aesthetics</i>, <i>entertainment</i>, dan <i>escapist</i> secara positif meningkatkan pelanggan untuk menggunakan kembali - <i>Enjoyment</i> secara positif meningkatkan niat untuk menggunakan kembali

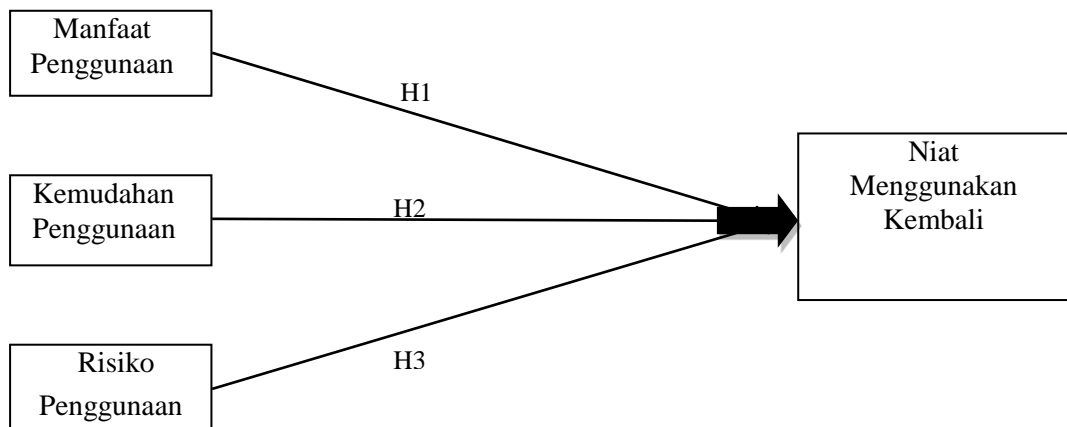
Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Alaeddin <i>et al.</i> , (2018) <i>From Physical to Digital: Investigating Consumer Behavior of Switching to Mobile Wallet</i>	Model TAM - Perilaku Konsumen - Kegunaan yang dirasakan - Kemudahan penggunaan risiko yang dirasakan	Mendemonstrasikan model yang diusulkan berdasarkan TAM dengan penambahan risiko yang dirasakan seperti yang dikatakan memiliki peran moderasi pada hubungan antara	Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor yang efektif dalam mempengaruhi peralihan perilaku konsumen
		sikap dan niat untuk beralih ke dompet seluler Penyebaran kuesioner pada 140 konsumen, Skala likert 5 point, Regresi Berganda, uji mediasi dan moderasi.	
Hoang Thi Hau, (2022) <i>An empirical analysis of factors affecting the intention to reuse digital wallets in Vietnam</i>	Variabel Independen: - <i>performance expectancy</i> - <i>effort expectancy</i> - <i>social influence</i> - <i>facilitating conditions</i> - <i>perceived risk</i> . Variabel Dependen: Niat Menggunakan Kembali <i>E-Wallet</i>	Metode Analisis Kuantitatif dengan Teknik Analisis Linier Berganda dan pengukuran sampel dari penelitian ini adalah 280 responden.	Hasil penelitian ini menegaskan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi secara parsial berpengaruh positif memengaruhi niat menggunakan kembali dompet digital. Namun Risiko yang dirasakan ditemukan berdampak negatif terhadap niat menggunakan kembali dompet digital (<i>E-Wallet</i>).
Anjar Priyono (2017) Analisis pengaruh <i>trust</i> dan <i>risk</i> dalam penerimaan teknologi	Variabel independen - <i>risk</i> - <i>trust</i> - <i>perceived</i>	Metode Analisis Kuantitatif dengan Teknik Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil Penelitian : menunjukkan <i>perceived usefullnes</i> dan <i>risk</i> berpengaruh terhadap <i>intention to use</i> dompet

Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
dompet elektronik Go-Pay	<i>usefulness</i> Variabel dependen : - <i>intention to use</i>		elektronik, <i>trust</i> berpengaruh berpengaruh terhadap <i>intention to use</i> dompet elektronik
Stefan Loranthi & Djumarno, (2022) <i>Intention to Reuse on the Go-Pay Digital Wallet Application ; Technology Acceptance Model (TAM) Theory Approach with Customer Satisfaction as a Mediating Variable</i>	Variabel Independen: - <i>Perceived Usefulness</i> - <i>Perceived Ease of Use and</i> - <i>Perceived Risk</i> Variabel Dependen: Niat Menggunakan Kembali (<i>Intention to Reuse</i>).	Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis data menggunakan SEM-PLS.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use</i> , dan <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> . Kemudian Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan kembali baik secara langsung maupun tidak langsung dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan.
Sudhashini et., al (2023) <i>E-Wallet Usage Intention in Selangor, Malaysia</i>	Variabel Independen : - <i>perceived covid19 risk</i> - <i>perceived ease of use</i> - <i>usefulness</i> - <i>government support</i> Variabel Dependen:	Penelitian menggunakan pendekatan deduktif dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada 200 konsumen di Selangor. SPSS digunakan untuk melakukan analisis data.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian (persepsi risiko COVID-19, persepsi manfaat, dukungan pemerintah, dan persepsi kemudahan penggunaan) memiliki hubungan positif yang signifikan dengan niat menggunakan kembali

Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Niat Menggunakan Kembali (<i>Intention to Reuse</i>).		e-wallet di Selangor, Malaysia.
Wendrisa, (2022) <i>Determinant of Intention to Reuse E-Wallet in Financial Transaction Among Z Generation</i>	Variabel Independen : - Manfaat Penggunaan - Kemudahan - Kepercayaan - Risiko Variabel depeden: - Intention to Reuse	Penelitian ini melakukan metode pengujian dengan SmartPLS 3.0 melalui pengujian seperti; Statistik deskriptif, pengukuran model luar (validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas test), dan pengukuran model dalam (R-square dan T-test).	Penelitian ini menemukan bahwa manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali e-wallet. Namun Risiko yang dirasakan memiliki korelasi negatif tidak signifikan terhadap niat menggunakan kembali e-wallet. Dan variabel Kepercayaan dan Literasi Keuangan memiliki korelasi positif tidak signifikan terhadap niat menggunakan kembali e-wallet.

2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari rumusan masalah dan tinjauan pustaka di atas yang sudah dijelaskan mengenai Technology Acceptance Model (TAM), yang menggunakan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *Risk*, dan *intention to reuse* yang didukung dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *Risk*, dan *intention to reuse*. Hal ini dapat di gambar dalam kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.9 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

2.9.1 Pengaruh Manfaat pada Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA

Menurut Jogiyanto (2009), Manfaat Penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa manfaat penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem yang akan mereka gunakan dapat bermanfaat maka dia akan menggunakannya kembali, begitu pula sebaliknya. Bila seseorang belum yakin tentang sistem yang mereka gunakan maka pengguna tidak akan menggunakan sistem tersebut (Davis, 1989).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kobthong ladkoom & Thanasopon, (2020) dan penelitian yang dilakukan oleh Ariapratama, (2021) menyebutkan bahwa manfaat penggunaan (*usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali *intention to reusedompet digital (e-wallet)*.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA

2.9.2 Pengaruh Kemudahan pada Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA

Menurut Jogiyanto (2009) menjelaskan definisi kemudahan adalah suatu yang diyakini seseorang terhadap penggunaan teknologi akan memudahkan dalam mengerjakan aktivitasnya. Davis (1989), juga mengatakan bahwa kemudahan penjelasan merupakan suatu keyakinan seseorang bahwa teknologi mempermudah kehidupannya. Artinya Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya kembali. Sebaliknya, jika seseorang merasa bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya kembali.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sudhashini et., al (2023) dan penelitian yang dilakukan oleh Wendrisa, (2022) dalam penelitiannya terdapat variabel kemudahan (*perceived ease of use*), menunjukkan hasil yaitu adanya hubungan di dalam penelitiannya, bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali (*Intention to Reuse*).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA

2.9.3 Pengaruh Risiko pada Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA

Menurut Aisyah (2022), risiko merupakan sebuah konsekuensi maupun ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen akan penggunaan atau pemanfaatan suatu produk atau layanan dengan proses selanjutnya akan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan maupun tidak menguntungkan yang tidak dapat diketahui dan tidak dapat diprediksi sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa risiko sesuatu kondisi dan keadaan yang tidak pasti dan terdapat unsur bahaya, akibat atau konsekuensi yang bisa terjadi akibat proses yang sedang berlangsung maupun kejadian yang akan

datang. Artinya semakin besar risiko suatu produk atau sistem informasi yang digunakan seseorang, maka akan semakin kecil pula niat seseorang untuk menggunakannya kembali, system informasi begitu juga sebaliknya, dan apabila suatu seseorang tersebut meyakini bahwa produk atau sistem informasi tersebut dapat menghindari dan menangani risiko, dapat menjamin akan tidak terjadinya risiko, maka akan semakin besar pula niat dan keinginan seseorang dalam menggunakannya kembali.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stefan Loranthi & Djumarno, (2022) dan penelitian yang dilakukan oleh Anjar Priyono, (2017) dengan menyebutkan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat menggunakan kembali (*Intention to Reuse*) dompet digital (*e-wallet*).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₅: Risiko penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA

III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik survei. Sugiyono (2018), menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, yang berguna untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sekaran (2017), penelitian survei digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian kuantitatif dan kualitatif melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teknik survei dengan pendekatan kuesioner dalam bentuk *online* melalui *google form* kepada yang pernah menggunakan aplikasi DANA di Bandar Lampung.

3.2 Obyek Penelitian

Menurut Kurniawan (2014), obyek adalah sesuatu baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) dan sifat keadaannya akan diteliti. Subjek penelitian ini adalah pengguna e-wallet DANA yang pernah melakukan transaksi dan memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Bandar Lampung

3.3 Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data Primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan

dengan variabel niat menggunakan kembali untuk tujuan spesifik studi. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang ada pada penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan.

- b. Data sekunder adalah data yang merupakan sumber dari penelitian yang diperoleh peneliti yang dicatat oleh pihak lain. Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumen yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Data sekunder yang ada di penelitian ini antara lain referensi buku, jurnal yang berhubungan dengan topik, penelitian yang diperoleh dari jurnal- jurnal, dan sumber lain yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mendukung penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer yang langsung didapat dari kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh yang sudah pernah menggunakan aplikasi DANA di Kota Bandar Lampung. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung di dapat dari responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang disebar secara *online* melalui *google form* kepada responden. Kuesioner akan diberikan kepada responden yaitu pengguna aplikasi DANA yang pernah melakukan transaksi dan memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Bandar Lampung.

Menurut Yusuf (2014), kuesioner berasal dari bahasa latin yaitu *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian diberikan kepada seseorang untuk dapat diisi sehingga memperoleh data.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018), populasi adalah suatu wilayah yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Jadi, populasi dalam penelitian ini adalah pengguna e-wallet DANA yang pernah melakukan transaksi dan memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Bandar Lampung.

3.5.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2018) merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki populasi. Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilitas sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. (Hair et., al 2014). Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* kepada pengguna e-wallet DANA yang pernah melakukan transaksi dan memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi DANA.

Penentuan sampel ditentukan sesuai pendapat Sugiyono (2018) bahwasanya ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 hingga 500 sampel. Dalam penelitian yang menggunakan multivariat (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah sampel minimal sebesar 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Sementara itu, dalam penelitian eksperimen sederhana, jumlah anggota sampel masing-masing dapat ditentukan antara 10 hingga 20 sampel. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan ukuran sampel Sugiyono (2018), dimana analisis yang digunakan adalah multivariat dengan regresi berganda, sehingga jumlah sampel diambil 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, variabel dalam penelitian ini ada 3 independen + 1 dependen = 4 Variabel dengan 13 item indikator, maka jumlah anggota sampelnya adalah = $10 \times 13 \text{ item} = 130$.

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini sebanyak 130 responden.

3.6 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel- variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen dengan cara positif atau negatif, artinya, ketika variabel independen hadir, variabel dependen juga hadir, dan dengan setiap unit peningkatan dalam variabel independen, ada peningkatan atau penurunan dalam variabel dependen juga. Varians dalam variabel dependen dicatat oleh variabel independen (Sekaran, 2017). Dalam penelitian ini variabel - variabel independennya adalah :

- a. Manfaat Penggunaan
- b. Kemudahan Penggunaan
- c. Risiko

3.6.2 Variabel dependen

Variabel dependen ataupun variabel terikat dapat didefinisikan sebagai variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, dan dipengaruhi karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2018). Variabel dependen atau variabel terikat pada penelitian ini adalah Niat Menggunakan Kembali (*Intention to Reuse*).

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti yaitu Niat Menggunakan Kembali (*Intention to Reuse*). Hakikat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Tujuan peneliti adalah untuk memahami dan menggambarkan variabel dependen, atau untuk menjelaskan variabilitasnya dan memperkirakannya (Sekaran, 2017). Dalam Penelitian ini variabel endogen atau variabel dependen adalah Niat Menggunakan Kembali (*Intention to Reuse*) Aplikasi DANA.

3.7 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel

Variabel	Pengertian	Indikator
Manfaat Penggunaan	Manfaat Penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2009)	1. Mempermudah transaksi 2. Mempercepat transaksi 3. Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi (Davis et., al 1989)
Kemudahan	Kemudahan Penggunaan adalah sesuatu yang diyakini seseorang terhadap penggunaan teknologi informasi akan memudahkan dalam mengerjakan aktivitasnya. (Jogiyanto, 2009)	1. Mudah digunakan 2. Jelas dan Mudah dimengerti 3. Mudah dan Fleksibel (Davis et., al 1989)
Risiko	Risiko adalah sebuah konsekuensi maupun ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen akan penggunaan atau pemanfaatan suatu produk atau layanan dengan proses selanjutnya akan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan maupun tidak menguntungkan yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. (Aisyah, 2022)	1. Adanya resiko tertentu 2. Mengalami kerugian 3. Pemikiran bahwa akan terjadi Risiko (Pavlou, 2003)
Niat penggunaan (<i>intention to reuse</i>)	<i>Intention to Reuse</i> adalah niat untuk menggunakan kembali suatu produk atau jasa. Niat untuk menggunakan kembali adalah niat untuk bersikap dalam menggunakan produk yang sama dalam dua kali atau lebih. (Rajasa dan Faturachman, 2018).	1. Akan menggunakan kembali dimasa depan 2. Akan menggunakan kembali 3. Akan lebih sering menggunakan kembali (Maitlo et.,al 2020)

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

3.8 Metode Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan setelah data dari responden ataupun sumber data yang terkumpul. Dalam kegiatan analisis data merupakan mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan

(Sugiyono, 2018). Dalam menganalisis data peneliti menggunakan metode analisis yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas, serta uji hipotesis dengan pengolahan menggunakan sebuah program yaitu *Statistical Package For Social Science* (SPSS).

3.8.1 Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji validitas merupakan instrument penelitian dengan cara mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil kuesioner dikatakan valid apabila setiap responden mampu untuk menyampaikan secara jelas sesuatu yang akan diteliti pada kuesioner tersebut. Validitas korelasi antara variabel dalam mengukur suatu konsep dilakukan dengan melihat uji Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA). Menurut (Sekaran dan Bougie, 2017) apabila Kaiser-Mayer-Olkin (KMO), anti image, dan factor loading ≥ 0.5 maka dinyatakan valid dan sampel bisa diteliti lebih lanjut. Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26.

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 *for windows* dengan dinyatakan valid dan sampel bisa diteliti lebih lanjut ketika *Kaiser-Mayer-Olkin* (KMO), anti *image*, dan *factor loading* ≥ 0.5 .

3.8.2 Uji Reabilitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji reliabilitas merupakan suatu instrument dalam penelitian untuk mengukur hasil kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel dan valid apabila jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan itu konsisten dari waktu ke waktu. Uji ini akan dihitung dengan program dari SPSS 26. Jika dalam suatu nilai pada *Cronbach Alpha* yang memiliki nilai lebih dari 0,60 maka hasilnya adalah reliabel namun sebaliknya jika *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 hasilnya adalah tidak reliabel. Pengujian ini menggunakan program SPSS 22.0 *for windows*, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka tidak reliabel

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6 (Priyatno, 2013).

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik tersebut yaitu:

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Uji normalitas menggunakan probability plots, dimana ketika titik-titik mengikuti garis diagonal dari titik 0 dan tidak melebar terlalu jauh, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018), tujuan uji multikolonieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan hal yang saling berlawanan. Toleransi mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih, yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya, yaitu nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Untuk nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance ≤ 0.10 atau nilai VIF ≥ 10 . Dapat disimpulkan bahwa Uji multikolinearitas dilakukan menggunakan perhitungan *colinearity statistics* pada kolom tolerance dan VIF. Data tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018), menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau dari pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Data

dikatakan homoskedastisitas atau bebas dari heteroskedastisitas jika signifikansi pada *abs_res* yang dihasilkan adalah lebih besar dari 0.05.

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2018), mengatakan bahwasanya analisis regresi linear sederhana bertumpu pada hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menggambarkan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Ghozali, 2018). Analisis regresi linier sederhana berfungsi untuk menguji hubungan sebab akibat variabel independen (X) yang dalam penelitian ini terhadap variabel dependen (Y), yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + et$$

Keterangan:

Y	: Niat Menggunakan Kembali
a	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi masing-masing variabel
X1	: Manfaat penggunaan
X2	: Kemudahan penggunaan
X3	: Risiko
et	: <i>error term</i>

3.10.2 Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2018). Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil pengujian t dapat ditemukan pada tabel *Coefficients* dari output SPSS versi 26. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel maka Ho diterima
- Jika nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel maka Ho ditolak

Artinya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 didukung yang berarti terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Demikian sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 tidak diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y .

3.10.3 Uji Simultan (f)

Menurut Ghozali (2018) Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini uji statistik f tingkat signifikan yang digunakan adalah 5% (0,05) yang berarti resiko kesalahan pengambilan keputusan adalah 0,05. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Risiko Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA secara bersama-sama. Hasil pengujian F dapat ditemukan pada tabel ANNOVA (*analysis of variance*) dari output SPSS versi 26. Dengan dasar pengambilan keputusan yang dilakukan sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig < 0,05 atau f hitung > f tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai sig > 0,05 atau f hitung < f tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Artinya uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dilakukan pengujian hipotesis pada penelitian, yaitu tentang diterima atau ditolaknya suatu hipotesis. Untuk melakukan pengujian digunakan statistik uji-F dengan taraf signifikan sebesar 5 %. Selanjutnya nilai F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1 = k_1, 2 = n - (k+1)$, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima (ada pengaruh signifikan).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak (tidak ada pengaruh).

Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah:

1. Jika signifikansi > 0.05 maka H_0 ditolak
2. Jika signifikansi < 0.05 maka H_0 diterima.

3.10.4 Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Menurut (Ghozali, 2018) koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi dalam variabel independen. Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan memprediksi variasi dalam variabel dependen.

V. SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada penelitian ini, maka sejumlah kesimpulan yang dapat ditarik antara lain sebagai berikut:

1. Pada variabel Manfaat Penggunaan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA, Hal ini berarti bahwa perusahaan penyedia Aplikasi DANA melihat hal tersebut sebagai peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat memberikan kegunaan atau manfaat yang tepat dan baik dalam meningkatkan produktivitas, waktu yang lebih efisien, dan transaksi yang efektif bagi pengguna Aplikasi DANA karena diketahui bahwa metode pembayaran menggunakan Aplikasi DANA menawarkan keuntungan lebih besar dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional seperti tunai atau kontak secara langsung selain itu juga pengguna merasa Aplikasi DANA memberikan kegunaan atau manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut juga dapat disimpulkan bahwa semakin besar manfaat yang terdapat pada aplikasi dompet digital Indonesia (DANA) maka akan semakin tinggi pula niat masyarakat dalam menggunakan Aplikasi DANA.
2. Nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari probabilitas 0,05, Hal ini berarti terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA. Semakin mudah suatu sistem tersebut dalam penggunaannya maka lebih sedikit upaya yang harus dikerjakan seseorang sehingga dapat meningkatkan kinerja. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin mudah aplikasi DANA digunakan maka akan semakin besar pula niat menggunakan kembali terhadap aplikasi DANA.

3. Nilai signifikansi variabel Risiko penggunaan adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari probabilitas 0,05. Hal ini berarti terdapat pengaruh antara risiko penggunaan yang dirasakan terhadap niat menggunakan kembali Aplikasi DANA. Terdapat pengaruh antara risiko penggunaan yang dirasakan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi DANA. Hal ini menunjukkan bahwa besar kecilnya sebuah risiko yang terdapat pada aplikasi DANA bahwa masyarakat akan tetap menggunakan kembali aplikasi DANA karena aplikasi dompet digital saat ini sudah menjadi kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi yang praktis, cepat dan efisien.
4. Variabel independen yang terdiri dari manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, potongan harga, keamanan dan risiko penggunaan dompet digital Indonesia atau dana berpengaruh sebesar 35,9% terhadap niat menggunakan dompet digital Indonesia atau dana. Sisa 64,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan dan dengan mempertimbangkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini antara lain:

1. Pada penelitian lain yang akan datang diharapkan mengembangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi niat menggunakan aplikasi DANA seperti variabel bebas kepercayaan, brand image serta variabel lainnya.
2. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat memperluas wilayah tempat penelitian seperti di pulau Jawa, pulau Sumatera, pulau Kalimantan, bahkan diseluruh Indonesia.
3. Setiap penyelenggara aplikasi dompet digital khususnya pada penyedia Aplikasi DANA agar kiranya dapat memperhatikan sebagaimana variabel-variabel yang terbukti mempengaruhi niat dalam menggunakan kembali aplikasi DANA, seperti variabel Manfaat, kemudahan dan Risiko agar konsumen tetap setia dalam menggunakan Aplikasi DANA.

4. Bagi masyarakat hendaknya lebih bisa memanfaatkan terhadap apa yang telah diberikan oleh Aplikasi DANA, seperti halnya manfaat penggunaan yang ditandai dengan meningkatkan kinerja, lebih efisien dan lebih praktis yang diberikan oleh Aplikasi DANA untuk melakukan transaksi, pembelian dan lain sebagainya, sehingga dapat menghemat dan memberikan banyak manfaat bagi kehidupan sehari-hari khususnya dalam dunia bisnis dan perdagangan.
5. Secara angka, kelima variabel independen telah mempengaruhi kurang dari 50% niat menggunakan aplikasi dana namun angka tersebut tidak cukup besar karena masih terdapat 64,1% variabel lainnya yang mempengaruhi niat menggunakan kemali aplikasi. Hal ini patut diperhatikan bagi para penyedia aplikasi karena masih terdapat banyak variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi niat menggunakan aplikasi yang cukup besar, seperti halnya kepercayaan, diskon, keamanan serta variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrineldi. (2021). Perlindungan Konsumen Dalam Perdagangan Elektronik (E-Commerce). *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 101–111.
- Aji, H. M., Berakon, I., & Md Husin, M. (2020). COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business and Management*, 7(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 18–30.
<https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>
- Anjelina, A. (2018). Persepsi Konsumen Pada Penggunaan E-Money. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 2(2), 219–231.
<https://doi.org/10.30871/jama.v2i2.934>
- Boyd, H. W., Orville, W. C., & Jean, C. L. (2002). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Globa* (Jilid 2). Erlangga.
- Chandra, C. (2016). Peranan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Motivasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna E-Money di Indonesia). In *Skripsi*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Chiu, S. I. (2014). The relationship between life stress and smartphone addiction on taiwanese university student: A mediation model of learning self-Efficacy and social self-Efficacy. *Computers in Human Behavior*, 34, 49–57.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.01.024>
- Choi, J., & Kim, J. (2021). Factors affecting consumers' intention to use mobile food ordering applications: An extended TAM model. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(1), 33–47.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JHTT-11-2019-0201>
- Choi, J. Y., Choi, S. M., & Cho, Y. J. (2020). The Effect of Discount Level and Timing on Consumers' Purchase Intention. *Journal of Business Research*,

12(2), 173–181.

- DANA. (n.d.). *Apa Saja Keuntungan Menggunakan Dana*.
<https://www.dana.id/help-center/tentang-dana/apa-saja-keuntungan-menggunakan-dana>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Economy, D. (n.d.). *Empat Alasan Menggunakan DANA*.
<https://www.dana.id/blog/4-alasan-aman-pakai-dana>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gojek, <https://www.gojek.com/blog/gopay/promo-payday/>
- Hernández, B., Jiménez, J., & Martín, M. J. (2008). Extending the technology acceptance model to include the IT decision-maker: A study of business management software. *Technovation*, 28(3), 112–121.
<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2007.11.002>
- Hoang Thi Hau (2022), *An empirical analysis of factors affecting the intention of using digital wallets in Vietnam*, *An empirical analysis of factors affecting the intention of using digital wallets in Vietnam. Journal of International Economics and Management*, 21(1), 86-107.
<https://doi.org/10.38203/jiem.021.1.0024>, Vietnam.
- An empirical analysis of factors affecting the intention to reuse digital wallets in Vietnam
- Iddris, F. (2013). Barriers to Adoption of Mobile banking: Evidence from Ghana. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v3-i7/59>
- Iskandar. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. ITB Press.
- Irfan Aripratama, (2021) Analisis Pengaruh *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Intention To Reuse* dimediasi oleh *Trust*: Studi kasus pada pengguna *ShopeePay* , *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7).
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v3-i7/59>
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi.
- Kalbuana, N., Asih, P., Putri, I. A. J., & Cahyadi, C. I. (2022). E-Wallet Among Indonesian Millennials. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 28(2), 1–10.

- Khatana, S., & Dahiya. (2015). Upcoming Boom In Mobile Commerce in India. *Economic and Business Review*, 3(2), 226–229.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>
- Kim, S., Lee, Y., & Lee, Y. (2020). The impact of perceived benefits on mobile augmented reality (MAR) usage intention: Focused on the mediating effects of user satisfaction and trust. *Sustainability*, 12(7), 6908.
- Kotler, P. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (2nd ed.). Prenhallinda.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (14th ed.). Erlangga.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis*. Alfabeta.
- Kobthong Ladkoom & Thanasopon, (2020), *Factors Influencing Reuse Intention of e-Payment in Thailand: A Case Study of PromptPay*, In *Proceedings of the 22nd International Conference on Enterprise Information Systems - Volume 1: ICEIS*, ISBN 978-989-758-423-7, pages 743-750. DOI: 10.5220/0009410407430750, Thailand.
- Factors Influencing Reuse Intention of e-Payment in Thailand: A Case Study of PromptPay
Manurung, E. A. pinondang, & Lestari, E. A. P. (2020). Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code Dalam E-Commerce. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v4i1.24323>
- Nurjanah, A. (2020). Persepsi Penggunaan OVO Terhadap Minat dan Kepuasan Dikalangan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Jawa Barat). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01, 122–131. <http://www.ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/425>
<http://www.ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/download/425/176>
- Populix. (2022). *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps*. Populix. <https://info.populix.co/en/report/consumer-preference-towards-banking-and-e-wallet-apps/>
- Pramono, N. (2016). Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 8(16), 1–9.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi

Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 1–9.

Priyatno, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. PT Indeks.

Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88–106. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>

Purwanto, N. (2004). *Psikologi Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.

Rahayu, S. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Bertransaksi, Persepsi Risiko, dan E-Lifestyle terhadap Minat Beli Secara Online di Situs E-Commerce Lazada.co.id Pada Mahasiswa S1 fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang. Universitas Andalas Padang.

Rajasa, A., & Faturachman, F. (2015). Predicting the Intention to Re-Use on Accounting Application Software. *The International Journal Of Business & Management*.

Ramadhan, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-money. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 13(2), 1–15.

Rauniar, R., Gref, R., Yang, J., & Jhonson, B. (2014). Technology Acceptance Model (TAM) and Social Media Usage: an Empirical Study on Facebook. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(1), 6–30.

Riquelme, H. E., & Rios, R. E. (2010). The moderating effect of gender in the adoption of Mobile banking. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 328–241.

Sari, R. N. (2023). *Mengenal Aplikasi DANA: Fitur, Kelebihan dan Kekurangannya*. Lampung.Co. <https://www.lampung.co/tekno/app/aplikasi-dana/>

Sekaran, U. (2017). *Research Methods for Business*. Salemba Empat.

Shafique, A., & Samiran, S. (2022). Change in The Uses Pattern of Digital Banking Services by Indian Rural MSMEs During Demonetization and Covid-19 Pandemic-Related Restrictions. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 34(3), 3–16.

Shin, J. I., Chung, K. H., Oh, J. S., & Lee, C. W. (2013). The effect of site quality on repurchase intention in Internet shopping through mediating variables: The case of university students in South Korea. *International Journal of Information Management*, 33(3), 453–463.

- Shin, et al. "The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty". *East Asian Journal of Business Management* 5-4. 2015. p. 47-57.
- Simpleks, B. S. (2020). *Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital pada Aplikasi Dana*. Universitas Atma Jaya.
- Singhal, D., & Padhmanabhan, V. (2008). A Study on Customer Perceptions Towards Internet Banking: Identifying Major Contributing Factors. *Journal of Nepalese Business Studies*, 5(1), 101–111.
- Stefan Loranthi & Djumarno, (2022) ; *Intention to Reuse on the Go-Pay Digital Wallet Application Technology Acceptance Model (TAM) Theory Approach with Customer Satisfaction as a Mediating Variable :International Journal of Scientific Research in Science and Technology DOI:10.32628/IJSRST229455*, Indonesia
- Sudhashini et., al (2023), *E-Wallet Usage Intention in Selangor, Malaysia*
- Subrata, A., Yutanto, A., Sulastri Simangunsong, B. A., Hanom Simatupang, E. E., & Widodo, H. (2020). Dampak Sistem Pengamanan Data di Layanan OVO terhadap Peningkatan Penggunaannya. *Indonesian Business Review*, 3(2), 103–126. <https://doi.org/10.21632/ibr.3.2.103-126>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendry, W. (2021). Minat Penggunaan E-Wallet Dana Di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(1), 46–56. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem>
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sudhashini et., al (2023) ; *E-Wallet Usage Intention in Selangor, Malaysia, https://doi.org/10.55463/issn.1674-2974.50.4.2, Malaysia*
- Syahril, W. N., & Brady, R. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money pada Mahasiswa Universitas Telkom. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(2), 201–214.
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. (2017). Analyzing customer satisfaction: users perspective towards online shopping. *Nankai Business Review International*, 8(3), 266–288. <https://doi.org/10.1108/NBRI-04-2016-0012>
- Tjandrawinata, R. R. (2016). Industri 4.0: Revolusi Industri Abad Ini dan Pengaruhnya pada Bidang Kesehatan dan Bioteknologi. *Dexa Media Group*. <https://doi.org/doi:10.5281/zenodo.49404>

- Wang, C., Chen, L., & Liang, R. (2021). The effect of perceived benefits on the continuance intention of mobile payment users: A dual-factor perspective. *Telematics and Informatics*, 5(2), 60–74.
- Wang, Y. S., Wang, Y. M., Lin, H. H., & Tang, T. I. (2003). Determinants of User Acceptance of Internet Banking: an Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501–519.
- Winarno, S., & Ismaya, S. (2003). *Kamus Besar Ekonomi*. Pustaka Grafika.
- Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/Gopay>
- Wu, I. L., Li, J. Y., & Fu, C. Y. (2011). The adoption of mobile healthcare by hospital's professionals: An integrative perspective. *Decision Support Systems*, 51(3), 587–596.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.dss.2011.03.003>
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42.
- Yang, Y.; Liu, Y.; Li, H.; & Yu, B. (2015). Understanding perceived risks in mobile payment acceptance. *Industrial Management & Data Systems*, 115 (2). 253-269.
- Yesica, & Eddy, M. S. (2020). Analisis Pemilihan Aplikasi Pembayaran DANA. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 20–35.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Prenadamedia Group.
- Zakiyyah, A. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Go-Pay*. Universitas Islam Indonesia.
- Almuntaha, Eska. (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengadopsian Teknologi internet banking oleh nasabah di Indonesia. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.
- Zhang, Y., Yan, J., & Zhang, W. (2021). The Impact of Perceived Price Discounts on Purchase Intention: The Mediating Role of Perceived Value. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 6(1), 102–122.