

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
APLIKASI DANA PADA MASYARAKAT DI SOLO RAYA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

OLEH :

TERISA PAMULA PUTRI

20110096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terkait pengaruh fitur layanan, kemudah, dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi Dana pada Masyarakat di Solo Raya. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 17 pernyataan yang meliputi fitur layanan, kemudahan, persepsi manfaat serta minat penggunaan. Metode pengambilan sampling yang digunakan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan kriteria yaitu pengguna aplikasi Dana yang berdomisili di wilayah Solo Raya, dengan menggunakan rumun Cochran didapat sebanyak 97 responden. Hasil analisis data yang didapat dalam penlitian ini menyatakan bahwa fitur layanan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan, sedangkan kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan.

Kata Kunci : Fitur Layanan, Kemudahan, Persepsi Manfaat, Minat Penggunaan

PENGESAHAN

Nama : Terisa Pamula Putri

NIM : 20110096

Program Studi : S1 Manajemen

Judul : Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Persepsi Manfaat Terhadap
Minat Penggunaan Aplikasi Dana Pada Masyarakat di Solo Raya

Disetujui dan Disahkan :

Hari : Selasa

Tanggal : 02 April 2024

Dosen Pembimbing



Ari Susanti, S.Pt., M.M

NIDN : 0323048302

Mengetahui

Wakil Ketua 1 STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M

NIDN : 0606118902

Nama : Terisa Pamula Putri

NIM : 20110096

Program Studi : S1 Manajemen

Judul : Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Dana Pada Masyarakat Di Solo Raya

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

Hari, Tanggal : Jumat, 10 Mei 2024

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Christiawan Hendrattmoko, M.Si.

()

Anggota : Ari Susanti, S.Pt.,M.M.

()

Mengetahui



Ketua STIE Surakarta

(Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H)

NIDN : 0625127401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI DANA PADA MASYARAKAT DI SOLO RAYA

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan ataupun sebagian tulisan dari orang lain yang saya akui seolah olah tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan meniru tulisan orang lain seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 10 Mei 2024

Pembuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
C82A7AKX810149550
Terisa Pamula Putri

MOTTO

“Mimpi tidak ada yang terlalu tinggi. Tak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan” (Maudy Ayunda)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Dompot Digital Dana Pada Masyarakat di Solo Raya”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelas Sarjana Strata 1 di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE).

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, Kerjasama dari berbagai pihak, terutama kepada dosen pembimbing yang dengan sabar dan Ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Kedua orang tua dan adik-adik yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E.,M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M selaku wakil Ketua 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
4. Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama menjalani masa studi.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta khususnya prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.
6. Teman – teman prodi manajemen Angkatan 2020.
7. Semua pihak yang telah berperan membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas do'a serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis

berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Penulis

Terisa Pamula Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Dompot Digital (DANA).....	11
2. Minat Penggunaan	12
3. Fitur Layanan.....	13
4. Kemudahan.....	15
5. Persepsi Manfaat.....	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pikiran.....	20
D. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
B. Jenis Penelitian	24

C. Sumber Data	25
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Variabel Penelitian	28
G. Definisi Operasional Variabel	28
H. Uji Instrumen Data	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32
I. Teknik Analisis Data	32
1. Uji Asumsi Klasik	32
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Multikolinieritas	33
c. Uji Heteroskedastisitas	33
J. Metode Analisis Data	34
1. Analisis Regresi Linear Berganda	34
K. Uji Hipotesis	35
1. Uji t	35
2. Koefisien Determinasi	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Objek Penelitian	37
1. Sejarah Dana	37
B. Uji Instrumen Data	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
C. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinieritas	41
c. Uji Heteroskedastisitas	42
D. Metode Analisis Data	43

1. Analisis Regresi Linear Berganda	43
E. Uji Hipotesis.....	43
1. Uji t.....	43
2. Koefisien Determinasi.....	45
F. Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.	17
Tabel 2 Kriteria Skor		28
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel		28
Tabel 4 Hasil Uji Validitas		39
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas		40
Tabel 6 Hasil Uji Normalitas.....		41
Tabel 7 Hasil Uji Spearman's rho.....		42
Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas		42
Tabel 9 Hasil Persamaan Regresi		43
Tabel 10 Hasil Uji t		44
Tabel 11 Hasil Perhitungan Koefisien Determinan.....		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Metode Pembayaran Di Indonesia.....	1
Gambar 2 Awareness and Top of Mind E-money	3
Gambar 3 Kerangka Pikiran.....	20
Gambar 4 Scatterplot.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi menyimpan makna yang berharga untuk masyarakat di Indonesia, teknologi berperan untuk kegiatan masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Teknologi di Indonesia dimanfaatkan semua golongan dari mulai anak-anak samapi dewasa. Seiring berjalannya waktu teknologi di Indonesia semakin berkembang atau maju, hal tersebut tidak dapat dihindari karena perkembangan teknologi di Indonesia beriringan dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Satu diantaranya adalah dalam bidang ekonomi khususnya pada sektor keuangan. Teknologi yang berkembang saat ini adalah munculnya dompet digital. Dompet digital memberikan banyak manfaat dan kemudahan karena pengguna tidak perlu repot membawa dompet pengguna hanya memerlukan handphone untuk melakukan proses transaksi.



Gambar 1

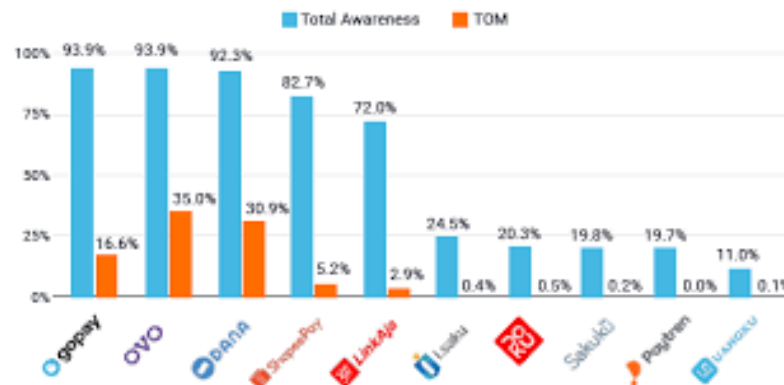
Data metode pembayaran

Sumber : East Wearness 2023

Menurut data penggunaan metode pembayaran pada gambar 1, system pembayaran dengan menggunakan dompet digital (*e-wallet*) mulai disukai masyarakat dan mengubah gaya hidup masyarakat saat ini. Pembayaran berbasis digital saat ini telah memberikan manfaat dan kemudahan serta keamanan bagi masyarakat. Masyarakat lebih memilih dompet digital untuk transaksi pembayaran terhadap suatu produk ataupun jasa. Adanya dompet digital pengguna tidak perlu repot melakukan transaksi dengan uang tunai cukup dengan memberikan scan QR saat di kasir untuk proses transaksi pembayaran produk ataupun jasa.

Dalam peraturan Bank Indonesia nomor 18/40/PBI/2016 pasal 1 Ayat 7 mengenai penyelenggaraan pemrosesan pembayaran mendefinisikan bahwa layanan elektronik yang berfungsi sebagai tempat mengamankan data instrument pembayaran antara lain, alat pembayaran dengan memakai kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menyimpan uang, untuk proses pembayaran disebut dengan dompet digital (Magrifa,2018). Trnsaksi yang bisa dilakukan menggunakan dompet digital antara lain, transfer ke teman, transfer ke bank, pembayaran listrik, pembayaran air, pembayaran belanja online. Perkembangan teknologi ini yang memudahkan masyarakat untuk melakukan proses transaksi online maupun offline.

Di Indonesia banyak dijumpai aplikasi dompet digital yang dipakai masyarakat untuk proses pembayaran atau transaksi baik secara online maupun offline dengan lebih mudah antara lain, DANA,Go-Pay, OVO, Shopee Pay, Link Aja, dan sebagainya.



Gambar 2.

Awareness dan Top of mind E- Money

Sumber : Daily Social, 2022

Berdasarkan gambar 2, bisa disimpulkan dari hasil total responden yang menunjukkan bahwa Gopay dan OVO menduduki posisi dompet digital yang memiliki peminat terbanyak dengan total nilai sebesar 93,9 %. Disusul oleh DANA dengan selisih nilai yang sangat tipis, kemudian ShopeePay, LinkAja, I saku, Doku, Sakuku, Paytren, dan yang paling sepi peminat adalah Uangku.

Berdasarkan *survey* dari DANA Indonesia pengguna aplikasi Dana meningkat sebanyak 23 % dari total pengguna di tahun sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa tingkat adopsi yang tinggi terhadap layanan keuangan digital dan jasa pembayaran. Dan Di Solo Raya sendiri banyak tempat wisata, bernagai macam pagaleran dan penyelenggaraan event-event. Event – event yang digelar banyak mendatangkan UMKM dan UMKM tersebut bekerjasama dengan

dompet digital sebagai pembayaran yang efisien salah satunya yaitu menggunakan aplikasi DANA.

DANA berasal dari sebuah perusahaan besar yaitu PT espay Debit Indonesia. DANA mengenalkan kepada Masyarakat di Indonesia dengan melakukan proses transaksi atau pembayaran menggunakan dompet digital atau pembayaran tanpa menggunakan uang maupun kartu, sehingga memudahkan Masyarakat dalam melakukan pembayaran, DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah ada di Indonesia. Perbedaan yang dimiliki DANA yaitu konsep open platform, alasan dibuatnya konsep open platform oleh DANA memungkinkan aplikasi ini bisa dihubungkan dengan bermacam sarana pembayaran seperti, kartu debit, kartu kredit dan saldo online Izzan, Piandi (2022).

Aplikasi DANA merupakan sebuah aplikasi pembayaran yang memiliki keamanan, valid dan bisa dipakai transaksi non tunai atau non kartu, dompet digital (*e-wallet*) DANA bisa dipakai kapan pun dan dimana pun sebagai alat pembayaran dan transaksi keuangan non tunai. Kelebihan dari DANA dibandingkan dengan *e-wallet* lainnya adalah tahap transaksi mulai dari transfer saldo, pembayaran tagihan Listrik dan air, pembelian pulsa pembayaran online, kartu kredit, investasi tahunan, cicilan dan sebagainya. Dompet digital DANA dipakai juga untuk sarana pembayaran online sebab bisa dipakai melalui handphone. Salah satu dompet yang bisa digabungkan dengan kartu kredit dan

rekening Tabungan adalah DANA. Selain dapat dihubungkan dengan rekening tabungan dan kartu kredit DANA juga memberikan bermacam promo dan cashback bagi pengguna. Adanya pembayaran menggunakan memudahkan Masyarakat saat bertransaksi. Dompot digital yang berhasil menduduki peringkat 5 besar yang unggul di Indonesia menurut data App Annie adalah DANA.

Perusahaan yang dibentuk oleh Emtek Group dan Ant Finansial adalah PT. Espy Debit Indonesia Koe Juliani (2020). PT. Espay Debit Indonesia tidak hanya memberi layanan pembayaran online, namun juga memberikan berbagai fitur untuk mempermudah transaksi Masyarakat pada aktivitas sehari - hari. Hal ini ditunjukkan bahwa DANA bisa digunakan pembayaran offline, kirim saldo antar konsumen, angsuran kartu kredit, dan sebagainya.

Dilihat dari kondisi perkembangan aplikasi DANA semakin hari semakin berkembang, berbagai aspek yang mempengaruhi pengguna dalam memakai aplikasi dompet digital (*e-wallet*) DANA, karena minat pengguna dalam menggunakan aplikasi dompet digital DANA berdasarkan pada diri sendiri. Ketika ketiga faktor seperti fitur layanan, manfaat dan kemudahan sesuai dengan keinginan pengguna maka pengguna akan berminat. Ataupun sebaliknya, saat pengguna memandang aspek tersebut tidak pas bahwa pengguna tidak akan berminat dalam memakai aplikasi dompet digital (*e-wallet*) DANA.

Minat penggunaan adalah sebuah ketertarikan terhadap suatu teknologi. Maka pengguna baru dapat memberikan penilaian terhadap sebuah teknologi dan dampaknya dapat dijadikan informasi jika aplikasi tersebut cukup untuk dipakai, hal tersebut dapat memunculkan minat seseorang dalam menggunakan aplikasi DANA Sari, Nugroho (2019). Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi DANA sebagai berikut, faktor pertama yaitu fitur layanan, kemudahan, dan manfaat.

Aplikasi DANA memiliki bermacam fitur layanan yang berbeda dari aplikasi lainnya. Fitur layanan lengkap yang ada pada aplikasi DANA adalah sebuah pertimbangan yang digunakan untuk proses transaksi atau pembayaran menggunakan kemampuan teknologi sebagai fasilitas yang disediakan. Layanan yang diberikan oleh aplikasi dompet digital DANA tidak mengharuskan pengguna datang ke *customer service* untuk melakukan transaksi online. Fasilitas yang ada pada aplikasi DANA antara lain fitur kirim DANA, atau *send DANA* atau yang sering kita kenal dengan transfer, fitur minta DANA, fitur *top up* dan masih banyak lagi. Fitur layanan aplikasi DANA harus lebih lengkap dari sebelumnya supaya kebutuhan para pengguna dalam melakukan transaksi atau pembayaran dapat tercukupi dan memiliki tingkat keamanan tinggi saat aplikasi dompet digital DANA digunakan.

Alat yang dipakai untuk membedakan barang atau jasa satu dengan barang atau jasa lainnya adalah fitur, dan aktivitas yang merujuk pada sesuatu yang tidak berbentuk dan tidak memiliki hak dari para pesaing

disebut dengan layanan (Rithmaya,2016). Fitur didefinisikan sebagai sebuah produk dari suatu inndustri sebagai pembeda barang atau jasa yang dihasilkan dengan barang atau jasa yang dihasilkan dari industri yang lain sebagai sarana persaingan yang sama dan akan menjadi saingan dari perusahaan lainnya (Hamidah & Anita, 2013). Fitur layanan dideskripsikan sebagai suatu aspek dari pesaing yang akan menunjukkan sebuah keyakinan bagi pengguna dalam saat transaksi secara *online* maupun *offline*. Adanya bermacam fitur layanan yang ditujukan untuk pengguna adalah fitur yang diperlukan agar pengguna semakin berminat menggunakan aplikasi DANA.

Kemudahan akses adalah Ketika menggunakan teknologi seseorang tersebut merasa bahwa teknologi tersebut gampang dipahami dan gampang dalam pemakaiannya. Adanya kemudahan membuat pengguna aplikasi DANA merasa bahwa menggunakan aplikasi tersebut sangatlah mudah. Faktor kemudahan penggunaan aplikasi DANA adalah teknologi. Sehingga aplikasi DANA memudahkan Masyarakat yang menggunakan untuk proses transaksi dimana saja.

Kemudahan merujuk pada suatu keadaan dimana apa yang dilakukan seseorang atau tahap bisa dijalankan dengan lancar tanpa sebuah masalah (Mathieson,2014). Kemudahan dapat dikaitkan dengan berbagai hal, antara lain penggunaan teknologi, kemampuan memahami sesuatu dengan mudah dan hal lainnya yang berkaitan dengan sesuatu yang mudah dilakukan. Kemudahan adalah suatu hal yang

mempermudah dan memudahkan seseorang saat menggunakan atau menjalankan suatu hal (Goodwin & Silver, 2013)

Faktor yang terakhir adalah manfaat dimana tingkat rasa percaya pengguna bahwa memakai produk yang dihasilkan oleh perusahaan akan memberikan kegunaan yang diperoleh dari pengguna yang dipakai disebut persepsi manfaat. Persepsi manfaat merupakan penilaian yang diambil dari berbagai kegunaan ekonomi, fungsional, dan psikologi yang mana hal tersebut menjadi harapan pengguna dari sebuah negosiasi pasar yang dikarenakan oleh produk, jasa personal, dan ide yang terbawa (Istiarni, 2014). Selain itu, Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa manfaat adalah seberapa jauh seseorang percaya atau yakin bahwa kinerja seseorang akan semakin bertambah jika menggunakan suatu teknologi yang baru. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi DANA memberikan manfaat bagi para pengguna.

Kesimpulan dari uraian diatas adalah bahwa situasi dimana seseorang sebelum melakukan tindakan disebut minat penggunaan. Minat terjadi ketika seseorang menerima sebuah rangsangan dari sesuatu yang dipandang, lalu akan muncul desakan hasrat untuk menggunakannya. Sesuai dengan latar belakang yang sudah siap, judul penelitian yang diambil oleh peneliti adalah **“Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi DANA Pada Masyarakat di Solo Raya.”**

B. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang telah diraikan, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai beriku :

1. Apakah terdapat pengaruh antara fitur layanan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya?
3. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dibagi menjadi 2, yang pertama adalah tujuan umum dan yang kedua adalah tujuan khusus:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian yang telah dijalankan oleh peneliti yaitu guna memeriksa ada atau tidaknya pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya.

2. Tujuan Khusus

- a. Guna mengetahui bahwa ada tidaknya pengaruh antara fitur layanan dengan minat penggunaan aplikasi DANA pada masyarakat di Solo Raya.

- b. Guna mengetahui bahwa ada tidaknya pengaruh antara kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya.
- c. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara persepsi manfaat dengan minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah salah satu tahapan untuk melebarkan, menjalankan dan mengasah pola berpendapat secara rasional maka pengetahuan yang diketahui akan semakin luas supaya ketika menghadapi masalah terutama yang berkaitan erat dengan aspek – aspek yang mempengaruhi fitur layanan, kemudahan, dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi berita yang berkaitan dengan faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi DANA.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian dompet digital (*e-wallet*) DANA

Pengertian dompet digital menurut Bank Indonesia adalah sebuah layanan yang digunakan sebagai alat penyimpanan data instrument pembayaran seperti alat pembayaran dengan kartu atau uang elektronik, yang mana bisa menyimpan uang untuk melangsungkan transaksi. Dompet digital mempunyai teknologi yang berbasis server kemudian dieksekusi dengan aplikasi. Supaya bisa digunakan, aplikasi harus terhubung dengan jaringan internet. Dompet digital juga memiliki dua bagian utama yaitu informasi dan *software* (Effendi,2021).

Uang yang berada di dalam atau disimpan di dompet digital biasanya disebut dengan saldo. Dompet digital juga menautkan dengan rekening bank untuk melakukan proses top up uang, karena dompet digital adalah layanan yang berbasis digital atau elektronik. Hal itu mempermudah pengguna melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja (Bank Indonesia, 2016).

DANA adalah sebuah aplikasi dompet digital yang dibangun tanggal 5 Desember tahun 2018 oleh Elang Sejahtera Mandiri. Aplikasi DANA dirancang untuk melakukan pembayaran secara elektronik dengan kata lain membuat semua transaksi menjadi transaksi non tunai atau tanpa kartu, transfer serta layanan pendukung lainnya berbasis

digital. Aplikasi DANA memiliki fitur yang lengkap karena teknologi yang digunakan diharapkan mampu memfasilitasi pengguna dalam proses transaksi. Fasilitas atau layanan yang dimiliki aplikasi DANA adalah layanan yang membuat pengguna tidak perlu datang atau bertemu kepada customer servis ataupun teller, namun dalam proses penggunaan diharapkan mampu mempertimbangkan pengguna melalui transaksi yang dilakukan baik transaksi secara online maupun transaksi secara offline Abrilia & Sudarwanto (2020).

2. Minat Penggunaan

Tanggapan dari sebuah ikatan antara individu dengan sesuatu dari luar diri kita disebut dengan minat (Djali,2008). Minat memiliki dampak yang cukup besar untuk memperoleh sebuah hasil untuk suatu pekerjaan, jabatan ataupun karir. Jika seseorang tidak berminat dalam suatu pekerjaan, seseorang tersebut tidak akan menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut dengan baik. Karena minat adalah rasa ketertarikan seseorang atau keinginan seseorang terhadap apa yang seseorang tersebut kehendaki atau inginkan.

Minat juga merupakan sebuah rasa yang berasal dari dalam hati kita yang bertujuan untuk memutuskan suatu keinginan terhadap suatu objek, selain itu minat juga merupakan bagian dari golongan kepribadian (Siswanti, 2022). Minat merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan karena kemauan sendiri dan merasa senang untuk

mendalaminya atau sebuah rasa ketertarikan terhadap suatu hal (Adhitama, 2014).

Minat penggunaan (*behavioral intention*) merupakan niat dari seorang pengguna untuk memakai system, maka hal tersebut menyebabkan kecenderungan bagi pelaku untuk terus menggunakan system tersebut (Fatmawati, 2015).

Sari dan Nugroho (2019) menjelaskan bahwa minat penggunaan adalah sebuah ketertarikan dari seseorang terhadap sebuah teknologi. Sehingga memungkinkan pengguna baru untuk melakukan *review* yang berfokus pada teknologi tersebut, dan hasil dari *review* akan dijadikan sebuah bukti bahwa aplikasi yang dimaksud layak untuk dipakai, kegiatan tersebut yang menyebabkan minat seseorang timbul.

Selain itu, minat penggunaan (*behavioral intention*) juga memiliki beberapa indikator – indikator menurut Pratiwi, Indriani, & Sugiarto (2017) antara lain adalah :

- a. Mau bertransaksi
- b. Mau menawarkan
- c. Akan terus memakai

3. Fitur Layanan

Fitur adalah perangkat yang mampu memperbanyak manfaat suatu produk. Untuk para pemasar fitur adalah sebuah dasar yang mendeskripsikan produk yang dimiliki dengan produk lain (pesaing),

karena fitur bisa dijadikan alasan pengguna dalam memilih suatu produk (Wahyu, Dewi, 2020).

Produk yang dipakai oleh suatu industri sebagai pembeda produk yang dimiliki perusahaan dengan produk perusahaan lain (pesaing) dinamakan fitur layanan. Dengan bukti sebuah rasa kepercayaan dari pengguna (konsumen) dalam menentukan untuk menjalankan transaksi baik transaksi secara online maupun transaksi secara offline (Abrilia, Tri, 2020).

Fitur diartikan menjadi sebuah produk dari perusahaan yang memiliki perbedaan dengan perusahaan lain (pesaing) sebagai sarana untuk melakukan persaingan dengan perusahaan pesaing lainnya (Hamidah & Anita, 2013). Adanya berbagai macam fitur layanan yang dipersembahkan oleh suatu industri untuk para pengguna yang mana hal tersebut sesuai atau tidak dengan kebutuhan yang diperlukan pengguna supaya pengguna merasa puas dengan produk yang tersebut.

Fitur adalah sifat yang mungkin ada atau tidaknya pada suatu objek tertentu. Beragam produk yang sama dapat dipandang beda oleh pengguna dari perbedaan fitur yang ada didalamnya, seperti perbedaan kecukupan fitur, kehebatan fitur, dan keunggulan yang dimiliki oleh suatu fitur yang ada di sebuah produk dibandingkan dengan produk lainnya (Hamidah & Anita, 2013).

Indikator – indikator dari fitur layanan menurut (Poon, 2008) yaitu :

- a. Mudahnya mengakses

Berita mengenai produk atau jasa yang membagikan kemudahan pada konsumen saat kegiatan mencari informasi mengenai sebuah produk atau jasa.

b. Berbagai layanan

Transaksi fitur layanan yang disediakan memiliki berbagai macam tahap menghadapi pengguna.

c. Berbagai Fitur

Fitur dalam system informasi suatu perusahaan memiliki banyak macam sehingga menolong pengguna dalam proses transaksi.

d. Pembaruan Produk

Dengan fitur imbuhan yang ada, maka mampu membuat pengguna berminat memakai system elektronik (online) dari suatu perusahaan.

4. Kemudahan

Kemudahan merupakan tolak ukur rasa percaya seseorang dalam memakai teknologi untuk bebas dalam melakukan sebuah. Kemudahan dapat dikaitkan dengan berbagai hal, antara lain penggunaan teknologi, aksesibilitas fisik, dan kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi secara cepat dan efisien. Hal ini berlaku pada bermacam aspek kehidupan antara lain pekerjaan, bisnis, pendidikan serta kehidupan sehari – hari. Kemudahan merupakan mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah dalam mengoperasikan.

Tolak ukur seseorang dalam meyakini sesuatu bahwa saat menggunakan atau mengoperasikan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan berbagai usaha namun, harus mudah digunakan dan mudah dalam pengopersiannya (Jogiyanto, 2019).

Kemudahan pada setiap individu akan merasakan bahwa mereka tidak perlu melakukan suatu usaha yang keras saat memakai system dengan maksud mudah untuk melakukan pengoperasiannya (Hadi, Novi, 2015).

Indikator untuk mengukur kemudahan penggunaan menurut Davis et al (2019) sebagai berikut :

- a. Gampang dipelajari (*easy to learn*)
- b. Mudah dikontrol (*controllable*)
- c. Fleksibel (*flexibel*)
- d. Gampang digunakan (*easy to use*)
- e. Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*)

5. Persepsi Manfaat

Menurut Jogiyanto (2019), Tingkat kepercayaan seseorang bahwa pada saat memakai suatu teknologi tertentu akan menambah kinerja semua pekerjaan disebut dengan persepsi manfaat. Persepsi manfaat merupakan sebuah tolak ukur dimana pengguna suatu teknologi dapat dipercaya bisa menjadi manfaat bagi seseorang yang memakai teknologi tersebut (Wibowo, 2008).

Persepsi manfaat dideskripsikan sebagai kemungkinan dari pengguna potensial yang memakai suatu aplikasi tertentu untuk memudahkan kinerja atas suatu pekerjaan.

Indikator – indikator persepsi manfaat menurut (Davis et al, 2017) adalah :

- a. Memudahkan proses transaksi
- b. Mempercepat proses transaksi
- c. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi
- d. Merasakan keamanan dalam bertransaksi
- e. Menambahkan efektifitas dalam melakukan transaksi pembayaran

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil
1.	Nurya Dina Abrilia (2020)	Pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat penggunaan <i>e-wallet</i> pada aplikasi DANA di Surabaya	Kemudahan memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat penggunaan. Fitur layanan memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat penggunaan. Sedangkan secara simultan kemudahan dan fitur layanan mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan.

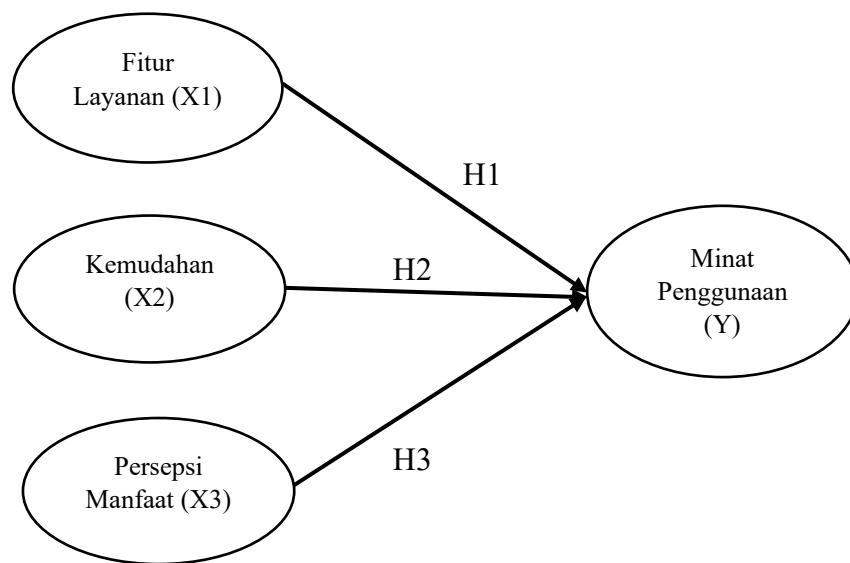
2.	Eka Dewi Fitriyani, Eka Farida, Alfian Budi Primanto (2023)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Maanfaat dan Fitur Layanan terhadap minat penggunaan <i>E-wallet</i> pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2019)	Persepsi kemudahan, persepsi manfaat secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan <i>e-wallet</i> . Sedangkan secara simultan persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan <i>e-wallet</i> .
3.	Arriza, Ubaidillah (2021)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Serta Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-wallet Dana (Pada Mahasiswa Manajemen FEB UNISMA)	Variable independent secara simultan berpengaruh positif terhadap variable dependen. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, ketiga variable independent berpengaruh terhadap minat penggunaan (minat penggunaan) pada aplikasi <i>e-wallet</i> DANA.
4.	Siti Umul, Achmad Syahfrudin Zulkarnnaeni, Moh	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan	Persepsi manfaat, persepsi kenyamanan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan <i>e-wallet</i> dengan aplikasi DANA.

	Halim (2023)	Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology pada Aplikasi Dana	
5.	Nopy Ernawati, Lina Noersanti (2020)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan, namun kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pada aplikasi OVO di Jakarta Utara.
6.	Atriani, Lalu Adi, Baiq Handayani Rinuastuti (2020)	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat penggunaan Dompot Digital OVO	Persepsi Manfaat dan Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital OVO.
7.	Wahyu Prastiwi Umaningsih, Dewi Kusuma Wardani (2020)	Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan <i>E-money</i> .	Kemudahan dan fitur layanan tidak berpengaruh sedangkan keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan <i>e-money</i> .
8.	Eggie Nurvitasari, Renny Dwijayanti (2022)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi	Persepsi Kemudahan, fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi GRAB fitur GRABFOOD.

		GRAB (Studi Pada Pengguna Aplikasi GRAB fitur GRABFOOD)	
--	--	---	--

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah alur yang dijadikan sebagai acuan pemikiran atau dasar pemikiran untuk memperkuat Independen yang melatarbelakangi penelitian ini. Kerangka piker yang dibuat peneliti pada penelitian ini adalah :



Gambar 3.

Kerangka Pikiran

D. Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai hasil sementara dari rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan

penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pengaruh Fitur Pelayanan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi DANA Pada Masyarakat di Solo Raya

Fitur layanan merupakan sebuah produk yang bertujuan untuk menjadi pembeda antara produk perusahaan satu dengan perusahaan lainnya (pesaing). Untuk membuktikan hal tersebut, dibutuhkan rasa percaya dari konsumen dalam membuat keputusan saat melakukan proses pembayaran baik secara online maupun secara offline.

Penelitian Nurya Dina Abrilia (2020) menjelaskan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan. Dan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Eka Dewi Fitriyanti, Eka Farida, Alfian Budi Primanto (2023) menjelaskan bahwa fitur layanan pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas, rumusan hipotesis yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Fitur layanan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi Dana pada masyarakat di Solo Raya.

2. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi DANA Pada Masyarakat di Solo Raya

Kemudahan adalah Tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi dapat bebas dari usaha. Kemudahan

penggunaan adalah gampang untuk dipelajari, gampang dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.

Penelitian Nopy Ernawati, Lina Noersanti (2020) menunjukkan hasil bahwa pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan tidak berpengaruh signifikan dalam menggunakan aplikasi OVO di Jakarta Utara. Kemudahan penggunaan tersebut kecil sehingga tidak menimbulkan minat penggunaan aplikasi OVO. Selain penelitian diatas, penelitian dari Wahyu Prastiwi Umaningsih, Dewi Kusuma Wardani (2020) menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas, maka peneliti membuat rumusan hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2 : Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, aplikasi DANA pada masyarakat di Solo Raya.

3. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi DANA Pada Masyarakat di Solo Raya

Persepsi manfaat merupakan tolak ukur seseorang dimana pengguna percaya bahwa suatu teknologi akan mendatangkan manfaat atau keuntungan.

Penelitian Arriza Ubaidillah (2021) menjelaskan bahwa variabel persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan. Dan berdasarkan penelitian dari Siti Umul, Achmad Syahfrudin

Zulkarnnaeni, Moh Halim (2023). Berdasarkan hasil penelitian di atas rumus hipoetis dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H3 : Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut hasil dari penelitian yang sudah dijalankan oleh penulis mengenai analisis aspek - aspek yang berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi DANA, maka Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah :

1. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya.
2. Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya.
3. Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA pada Masyarakat di Solo Raya

B. Saran

Menurut Kesimpulan yang sudah diambil, maka peneliti memberikan beberapa saran atau pertimbangan yaitu :

1. Saran Akademis

Penelitian diharapkan bermanfaat bagi para peneliti berikutnya agar dapat digunakan untuk acuan menganalisis aspek – aspek yang berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam memakai aplikasi DANA dengan memakai sampel yang jumlahnya lebih besar.

2. Saran Praktis

- a. Bagi perusahaan DANA

bagi perusahaan DANA diinginkan mampu untuk kian mengamati kemudahan dan pengguna aplikasi DANA sadar bahwa jika memakai aplikasi DANA dapat memberikan kemudahan bagi konsumen.

b. Bagi Masyarakat

Warga yang akan memakai aplikasi DANA tidak perlu ragu sebab aplikasi DANA memberikan pelayanan yang unggul bagi konsumen produk tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol. 8(No. 3).
- Adhitama, P. (2014). Faktor -faktor Yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNDIP, Semarang)).
- Bank jombang. (2022). *E-wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia*. <https://bankjombang.co.id/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-terpopuler-di-indonesia-2022-ini-potensinya-pada-2025-mendatang/>
- Djali. (2007). *Psikologi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Effendy, F. (2020). Pengaruh Perceived Of Benefit Terhadap Niat Untuk Menggunakan Layanan Dompot Digital Di Kalangan Milenial. *Jurnal Interkom*, Vol. 15(Nomor 2).
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, Vol. 9(No. 01).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S., & Novi. (2015). Faktor-fakto Yang Mempengaruhhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis OPTIMUM*, Vol. 5(No. 1), 55–67.
- Hamidah, S., & Anita, D. (2013). Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus STIE Pelita Indonesia). *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21(No. 4).
- Harlan, D. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indonesia, B. (2016). *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*. No. 18/40/PBI/2016.
- Izzan, A., & Piandi, A. (2022). Konsep Uang Digital Di Aplikasi DANA Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, Vol. 1(No. 1
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

- Morrisan. (2006). *Metode penelitian survei*. Jakarta: PT.Fajar Interpratama Mandiri.
- Rahmatsyah, D. (2011). *Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan produk baru (studi kasus: uang elektronik kartu Flazz BCA) = Factors analysis of intention to use in new product (case study: E-money Flazz card BCA)*. Universitas Indonesia.
- Sia, V. (2022). Transaksi Digital dalam Perkembangan Bisnis Online. *Mekari Jurnal*;
- Siswanti, T. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Teknologi (FINTECH) (Study Kasus pada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur). *JURNAL BISNIS & AKUNTANSI UNSURYA*, Vol. 7(No. 2), 44–61.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Pespespi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, Vol. 5(No. 3), 113–119.
<https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Yuliardi, R., & Nuraeni, Z. (2017). *Statistika penelitian : plus tutorial SPSS*. Innosain.

LAMPIRAN

A. Lembar Kuesioner

Responden yang terhormat

Saya Terisa Pamula Putri mahasiswa S1 program studi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “ **Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi DANA Pada Masyarakat di Solo Raya**” saya meminta bantuan teman-teman untuk meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner secara lengkap, objektif, dan benar adanya agar kuesioner menghasilkan data yang valid atau akurat.

1. Identitas Responden

- a. Nama Responden
- b. Jenis Kelamin
- c. Usia
- d. Pekerjaan
- e. Domisili

Fitur Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi dompet digital DANA mudah diakses					

2	Saya tertarik menggunakan aplikasi DANA karena keberagaman layanan yang dimiliki					
3	Keberagaman Fitur layanan pada aplikasi DANA sesuai dengan kebutuhan					
4	Aplikasi DANA memiliki inovasi fitur tersendiri yang belum dimiliki aplikasi lain					

Kemudahan Akses

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Cara transaksi pada aplikasi DANA mudah dipelajari					
2	Proses transaksi pada aplikasi DANA mudah dikontrol					
3	Proses transaksi aplikasi DANA sangat fleksibel					
4	Aplikasi DANA mudah digunakan					

5	Transaksi pada aplikasi DANA jelas dan dapat dipahami					
----------	---	--	--	--	--	--

Persepsi Manfaat

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi DANA mempermudah transaksi pembayaran					
2	Aplikasi DANA mempercepat transaksi pembayaran					
3	Aplikasi DANA memberikan keuntungan tambahan seperti cashback saat menyelesaikan transaksi					
4	Aplikasi DANA memberikan rasa aman Ketika melakukan transaksi					
5	Proses transaksi pembayaran lebih efisien dengan adanya aplikasi DANA.					

Minat Penggunaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya minat bertransaksi menggunakan aplikasi DANA					
2	Saya akan merekomendasikan aplikasi DANA kepada orang lain					
3	Saya minat untuk menggunakan aplikasi DANA.					