

Analisis Penggunaan Aplikasi Dompot Digital DANA di Samarinda Berdasarkan UTAUT

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v14i2.2752>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC) 

Muhamad Nano Sucipto

Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: mnanosucipto@gmail.com

Abstract

This research is based on the development of financial technology that makes it easier for humans to transact, such as the presence of digital wallet innovations. One of the digital wallets that is familiar to the public is DANA. Having a large number of users and followers on social media, DANA has not yet occupied the top spot as the favorite digital wallet. Therefore, this research was conducted to investigate the acceptance and use of DANA in Samarinda using UTAUT framework. This explanatory quantitative research was conducted using a survey method to 100 samples of DANA users in Samarinda. The samples were taken based on purposive sampling technique. The data were then analyzed using the SEM-PLS method with the help of SmartPLS 4.0. The results revealed that the behavioral intention of DANA users in Samarinda was significantly influenced by performance expectancy and social influence. Furthermore, the use behavior of DANA users was significantly influenced by facilitating condition and behavioral intention. It is expected that the findings of this research will provide valuable information for application developers and future researchers.

Keywords: *Digital Wallet; UTAUT; Behavioral Intention; Use Behavior*

Abstrak

Penelitian ini berlatarbelakang perkembangan teknologi finansial yang memudahkan manusia dalam bertransaksi seperti dengan kehadiran inovasi dompet digital. Salah satu dompet digital yang familiar di masyarakat adalah DANA. Memiliki jumlah pengguna dan pengikut di sosial media yang banyak, belum membuat DANA menduduki peringkat pertama sebagai dompet digital favorit. Karena itu, dilakukanlah penelitian ini guna mengetahui bagaimana penerimaan dan penggunaan aplikasi DANA di Samarinda menggunakan UTAUT. Berjenis eksplanatif kuantitatif, penelitian dilakukan dengan metode survei kepada 100 sampel pengguna DANA di Samarinda. Sampel diambil berdasarkan teknik *purposive sampling*. Data kemudian dianalisis dengan metode SEM-PLS dengan bantuan *SmartPLS 4.0*. Hasil akhir mengungkapkan bahwa *behavioral intention* pengguna aplikasi DANA di Samarinda dipengaruhi secara signifikan oleh *performance expectancy* dan *social influence*. Lalu, *use behavior* pengguna aplikasi DANA dipengaruhi oleh faktor *facilitating condition* dan *behavioral intention* secara signifikan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi bagi pengembang aplikasi serta peneliti di masa mendatang.

Kata kunci: *Dompot Digital; UTAUT; Behavioral Intention; Use Behavior*

1. Pendahuluan

Keberadaan internet memudahkan manusia dalam berkegiatan sehari-hari, sehingga tidak dipungkiri lagi jika hampir seluruh aspek kehidupan pada saat ini bersentuhan langsung dengan yang namanya internet. Sebut saja bidang finansial yang turut terdampak oleh internet. Sekarang, sudah tidak asing lagi jika kita mendengar sebuah istilah *financial technology/fintech*, yang menambahkan opsi baru bagi masyarakat dalam melakukan transaksi selain dengan menggunakan metode tunai/cash. Sehingga menjadi penting untuk memahami lebih jauh bagaimana persepsi masyarakat dalam menerima dan mengadopsi kemajuan *fintech* tersebut. *Fintech* telah melahirkan suatu fenomena baru di masyarakat yang dinamakan *cashless society*,

yaitu sebuah keadaan dimana masyarakat tidak hanya mengandalkan uang tunai saja dalam bertransaksi, tetapi juga dengan menggunakan metode non-tunai/*cashless*, baik itu berbasis aplikasi ataupun kartu [1]. Produk *fintech* yang cukup familiar di kalangan masyarakat ialah dompet digital yang merupakan alat pembayaran dan bertransaksi yang dikemas berupa sebuah aplikasi *online* [2]. Ada cukup banyak dompet digital yang kini beredar di masyarakat, contohnya DANA, OVO, Gopay, ShopeePay, Link Aja, iSaku, Octo Mobile, Doku, Sakuku, dan lain sebagainya. Semua dompet digital tersebut menawarkan keunikan fitur-fitur yang dapat digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, mulai dari menyimpan saldo, mengirim uang, pembayaran, investasi, dan lain-lain.

Platform dompet digital yang cukup digandrungi masyarakat adalah DANA. Dompet digital yang dirilis pada 2018 oleh PT. Debit Espay Indonesia Koe tersebut telah memiliki sekitar 170 juta pengguna per awal tahun 2024 [3]. Tidak hanya itu, berdasarkan survei yang dilakukan [4], DANA menduduki peringkat kedua sebagai dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat. Jika dilihat dari segi pengikut di sosial media, akun DANA memiliki 1,2 juta pengikut yang mana jumlah pengikut tersebut mendominasi daripada jumlah pengikut sosial media dompet digital yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya tingkat adopsi dan kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi terhadap aplikasi DANA. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa DANA memiliki potensi yang besar untuk menduduki peringkat satu sebagai dompet digital favorit, khususnya di Kota Samarinda. Hanya saja, dalam penerimaan dan pengoperasiannya belum berjalan dengan optimal. Untuk mengetahui alasannya, maka dapat ditelusuri dengan sebuah teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* yang dibuat oleh Venkatesh, dkk pada 2003.

Ada banyak penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Seperti penelitian oleh [5] yang meneliti penerimaan aplikasi ShopeePay, yang menunjukkan hasil *social influence*, *price value*, dan *habit* menjadi faktor pembentuk minat penggunaan ShopeePay, sedangkan *facilitating condition* dan *habit* memengaruhi perilaku penggunaan ShopeePay. Selain itu, ada pula penelitian oleh [6] yang membahas penerimaan dan penggunaan *mobile wallet*, memaparkan bahwa penerimaan serta penggunaan *mobile wallet* terpengaruh oleh faktor *performance expectancy*, *facilitating condition*, dan *behavioral intention* itu sendiri. Adapula penelitian oleh [7] yang meneliti penerimaan dan penggunaan aplikasi Gopay dengan hasil menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* memengaruhi minat penggunaan aplikasi Gopay, serta *behavioral intention* dan *facilitating condition* memengaruhi perilaku pengguna Gopay. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh [8] menjelaskan bahwa Gen Y dan Gen Z di Kota Bandung memiliki persepsi yang positif terhadap penggunaan aplikasi OVO yang dibuktikan dengan pengaruh positif dan signifikan dari *performance expectancy*, *social influence*, dan *behavioral intention*. Penelitian ini memiliki irama yang sama dengan penelitian yang telah disebutkan, namun yang menjadi pembeda dari penelitian-penelitian tersebut ialah segi objek yang diteliti yaitu aplikasi DANA. Penelitian ini mencoba untuk mengungkap persepsi masyarakat di Kota Samarinda terhadap pengadopsian aplikasi DANA.

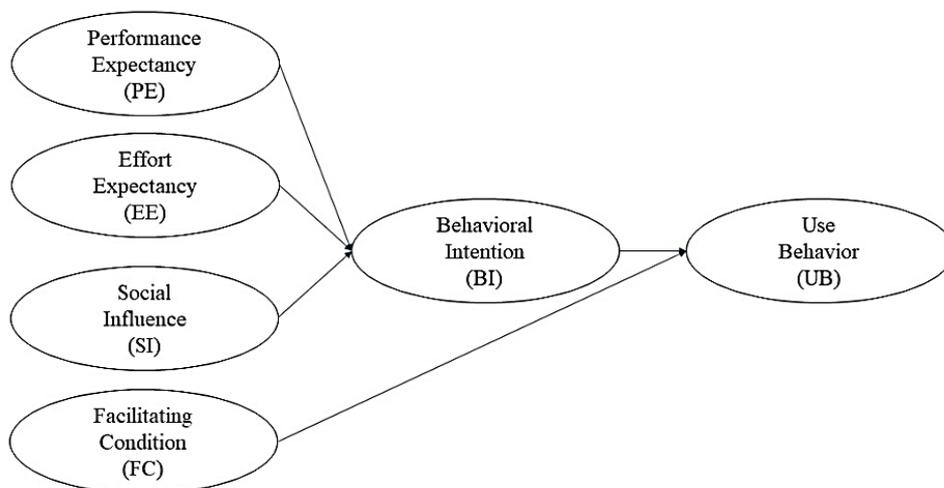
Pada studi-studi terdahulu, hasil penelitian dengan teori UTAUT mampu menunjukkan faktor-faktor yang menonjol dan maupun yang tidak, sehingga dapat dijadikan sebagai informasi untuk masa mendatang. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan mengungkap faktor-faktor yang membangun minat dan penggunaan aplikasi DANA di Samarinda ditelusuri dengan menggunakan teori UTAUT. Penemuan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan data bagi pengembang aplikasi DANA serta menjadi referensi bagi peneliti lain di masa depan.

2. Metodologi

Penelitian ini mengadaptasi konsep yang dicetuskan oleh Viswanath Venkatexh beserta rekan-rekannya, yang mana konsep tersebut adalah satu-kesatuan dari 9 teori dalam membahas penerimaan dan perilaku penggunaan terhadap sebuah teknologi atau yang dikenal dengan *unified theory of acceptance and use of technology*/UTAUT [9]. Teori UTAUT dianggap mampu menjelaskan berbagai macam pengguna sistem informasi hingga tingkat akurat mencapai 70%. Teori UTAUT mencoba untuk menjelaskan bagaimana *behavioral intention* (minat penggunaan) dan *use behavior* (perilaku penggunaan) dipengaruhi oleh empat variabel dasar lainnya yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating condition* (kondisi memfasilitasi).

2.1 Pengembangan Model Penelitian

Penelitian yang dilakukan berjenis eksplanatif kuantitatif, dimana peneliti menjelaskan hubungan kausal antarvariabel berdasarkan data angka yang didapatkan melalui survei kemudian data dianalisis [10]. Berikut adalah gambar model penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. Model Penelitian

Setelah menyusun model penelitian, hipotesis yang terbentuk adalah sebagai berikut:

- H₁: *Performance Expectancy (PE)* memengaruhi *Behavioral Intention (BI)* secara signifikan.
 H₂: *Effort Expectancy (EE)* memengaruhi *Behavioral Intention (BI)* secara signifikan.
 H₃: *Social Influence (SI)* memengaruhi *Behavioral Intention (BI)* secara signifikan.
 H₄: *Facilitating Condition (FC)* memengaruhi *Use Behavior (UB)* secara signifikan.
 H₅: *Behavioral Intention (BI)* memengaruhi *Use Behavior (UB)* secara signifikan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan secara survei, dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian. Kuesioner berisikan pernyataan terkait persepsi pengguna DANA dengan tolak ukur nilai likert 1-5. Berikut ini tabel 1 yang menyajikan pernyataan item indikator yang bersumber dari [11], [12], dan [13].

Tabel 1. Pernyataan Item Indikator

Item Indikator	Pernyataan
PE1	Saya merasa transaksi menjadi lebih cepat dengan menggunakan DANA
PE2	Saya merasa fitur dalam DANA memberikan kemudahan dalam bertransaksi
PE3	Saya merasa produktivitas meningkat dengan menggunakan DANA
PE4	Saya merasa menggunakan DANA lebih baik daripada dompet digital yang lain
PE5	Saya merasa layanan dalam aplikasi DANA sudah sesuai harapan saya
EE1	Saya mudah memahami dan mempelajari aplikasi DANA
EE2	Saya merasa aplikasi DANA mudah dioperasikan
EE3	Saya merasa efisien waktu dan tenaga ketika menggunakan DANA
EE4	Wawasan saya bertambah setelah menggunakan DANA
EE5	Saya merasa fitur aplikasi DANA mudah untuk digunakan
SI1	Saya menggunakan DANA karena keluarga/teman juga menggunakannya
SI2	Saya menggunakan DANA setelah melihat iklan di TV/Sosmed
SI3	Saya menggunakan DANA karena terpengaruh <i>influencer</i> /idola andalan saya

Item Indikator	Pernyataan
SI4	Saya tertarik menggunakan fitur DANA setelah mengetahuinya dari orang lain
SI5	Saya menggunakan DANA karena telah diawasi Bank Indonesia dan Kementerian Komunikasi Digital
FC1	Saya menggunakan DANA karena maraknya QRIS
FC2	Saya memiliki perangkat yang memadai untuk mengoperasikan DANA
FC3	Saya merasa aman karena adanya DANA Protection
FC4	Saya dapat menghubungi call center DANA ketika terkendala
FC5	Aplikasi DANA selalu ada pembaharuan berkala sehingga saya yakin untuk menggunakannya
BI1	Saya akan lebih cenderung menggunakan DANA di masa mendatang
BI2	Saya berminat menelusuri fitur DANA lebih dalam lagi
BI3	Saya berniat menggunakan DANA dalam beberapa waktu ke depan
BI4	Saya akan merekomendasikan DANA ke kerabat/keluarga
BI5	Saya merasa fitur dan layanan DANA memberikan manfaat
UB1	Saya sering menggunakan DANA sehari-hari
UB2	Saya merasa aman dan nyaman ketika menggunakan DANA
UB3	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan ketika menggunakan DANA
UB4	Saya merasa puas dalam mengadopsi DANA sebagai dompet digital
UB5	Saya merasa DANA telah memenuhi ekspektasi saya dalam memperoleh layanan keuangan

Populasi dalam penelitian ialah masyarakat Kota Samarinda khususnya yang menggunakan aplikasi DANA. Akan tetapi peneliti tidak mengetahui angka pasti pengguna DANA di Samarinda, sehingga rumus yang dibuat oleh [14] dijadikan sebagai penentu jumlah sampel, dengan hasil akhir jumlah minimal sampelnya ialah 50 orang. Setelah menentukan ketentuan sampel berdasarkan metode *purposive sampling*, peneliti berhasil mendapatkan 100 sampel penelitian. Meski melebihi jumlah akhir dari rumus, keseluruhan sampel tetap dimasukkan ke dalam penelitian guna mempresentasikan persepsi pengguna lebih banyak dan agar hasilnya tidak bias.

2.3 Metode Analisis Data

Peneliti menggunakan software *SmartPLS 4.0* dalam menganalisis data, yang mengindikasikan bahwa penelitian ini menerapkan SEM-PLS. Tiga tahapan yang dilalui dalam analisis SEM-PLS ialah: *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis (melalui *bootstrapping*) [15].

Pengujian *outer model* berlandaskan nilai pada uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Standar nilai masing-masing pengujian ditentukan berdasarkan [15]. Nilai *outer loading* harus > 0.7 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus > 0.5 sebagai standar nilai uji validitas konvergen. Sedangkan uji validitas diskriminan dilihat berdasarkan nilai *cross loading* yang harus > 0.7 dan tidak boleh berkorelasi tinggi terhadap item indikator variabel yang lainnya. Terakhir, nilai harus > 0.7 pada *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sebagai standar nilai uji reliabilitas.

Pengujian *inner model* ditempuh dengan melakukan pengujian nilai *R-square*, dimana *rule of thumb* yang digunakan berdasarkan [15] yaitu hubungan antar variabel laten diindikasikan kuat (0.75), moderat (0.50), dan lemah (0.25).

Terakhir adalah uji hipotesis melalui proses *bootstrapping* dengan menggunakan *rule of thumb* berdasarkan [15]. Hipotesis dapat diterima apabila T-statistik $>$ T-tabel (1.96) dengan signifikansi 5% atau 0.05.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Hubungan antara variabel laten dengan item indikatornya (variabel manifest) termasuk dalam bagian uji *outer model*/model pengukuran. Pengujian ditempuh melalui tiga tahap yakni uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan guna memastikan apakah item indikator layak untuk dimasukkan ke dalam penelitian, sedangkan uji

reliabilitas mengukur sejauh mana keakuratan dan konsistensi dari item indikator dalam mengukur variabel.

1) Validitas Konvergen

Sesuai dengan *rule of thumb* yang digunakan, maka nilai outer loading dari masing-masing item indikator harus > 0.7. Berikut hasil output dari SmartPLS 4.0 disajikan dalam tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item Indikator	Rule of Thumb	Hasil Uji Pertama	Hasil Uji Kedua	Keterangan
Performance Expectancy (X ₁)	PE1	0.7	0.741	0.784	Valid
	PE2	0.7	0.705	0.766	Valid
	PE3	0.7	0.608	-	-
	PE4	0.7	0.617	-	-
	PE5	0.7	0.754	0.807	Valid
Effort Expectancy (X ₂)	EE1	0.7	0.657	-	-
	EE2	0.7	0.660	-	-
	EE3	0.7	0.730	0.742	Valid
	EE4	0.7	0.739	0.827	Valid
	EE5	0.7	0.779	0.823	Valid
Social Influence (X ₃)	SI1	0.7	0.606	-	-
	SI2	0.7	0.786	0.824	Valid
	SI3	0.7	0.767	0.844	Valid
	SI4	0.7	0.809	0.857	Valid
	SI5	0.7	0.693	-	-
Facilitating Condition (X ₄)	FC1	0.7	0.715	0.704	Valid
	FC2	0.7	0.517	-	-
	FC3	0.7	0.842	0.848	Valid
	FC4	0.7	0.841	0.855	Valid
	FC5	0.7	0.763	0.779	Valid
Behavioral Intention (Y ₁)	BI1	0.7	0.829	0.829	Valid
	BI2	0.7	0.852	0.853	Valid
	BI3	0.7	0.853	0.853	Valid
	BI4	0.7	0.857	0.857	Valid
	BI5	0.7	0.737	0.735	Valid
Use Behavior (Y ₂)	UB1	0.7	0.808	0.808	Valid
	UB2	0.7	0.836	0.836	Valid
	UB3	0.7	0.807	0.807	Valid
	UB4	0.7	0.891	0.891	Valid
	UB5	0.7	0.825	0.825	Valid

Dari tabel 2 di atas, pengujian validitas konvergen dilakukan sebanyak dua kali. Uji yang pertama menunjukkan bahwa ada nilai *loading factor* dari item indikator yang < 0.7, ditandai dengan angka yang bercetak tebal dalam tabel tersebut. Ada 7 item indikator yang tidak sesuai dengan *rule of thumb*, antara lain PE3 (0.608), PE4 (0.617), EE1 (0.657), EE2 (0.660), SI1 (0.606), SI5 (0.693), dan FC2 (0.517). Karena tidak valid, maka diberlakukan eliminasi terhadap tujuh item tersebut dari model kemudian dilakukan uji ulang kedua untuk menentukan validitas konvergen.

Setelah dilakukan eliminasi 7 item indikator dan dilakukan uji validitas konvergen yang kedua, dapat dilihat dari tabel 1 tersebut bahwa keseluruhan item indikator sudah menunjukkan nilai *loading factor* > 0.7 yang mana telah sesuai dengan *rule of thumb* yang digunakan. Maka dari itu, keseluruhan item indikator dari uji kedua validitas konvergen telah dinyatakan valid.

Selain dengan melihat nilai *loading factor*, validitas konvergen juga dapat dilihat berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Tujuannya adalah mengukur variansi variabel laten yang dikumpulkan melalui indikatornya. *Rule of thumb* yang digunakan adalah AVE

> 0.5. Dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini, yang mana keseluruhan nilai AVE dari masing-masing variabel laten telah menunjukkan angka > 0.5, sehingga telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Tabel 3. Hasil Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
UB (<i>Use Behavior</i>)	0.696
SI (<i>Social Influence</i>)	0.709
PE (<i>Performance Expectancy</i>)	0.617
FC (<i>Facilitating Condition</i>)	0.638
EE (<i>Effort Expectancy</i>)	0.637
BI (<i>Behavioral Intention</i>)	0.684

2) Validitas Diskriminan

Nilai *cross loading* > 0.7 dan nilai item indikator antar variabel tidak boleh berkorelasi tinggi adalah prinsip validitas diskriminan. Berikut tabel 4 yang menyajikan *output* validitas diskriminan dari *SmartPLS 4.0*:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI1	0.829	0.542	0.581	0.548	0.536	0.747
BI2	0.853	0.585	0.628	0.582	0.586	0.730
BI3	0.853	0.488	0.495	0.612	0.407	0.704
BI4	0.857	0.463	0.538	0.585	0.449	0.649
BI5	0.735	0.521	0.504	0.519	0.338	0.588
EE3	0.481	0.742	0.454	0.514	0.293	0.574
EE4	0.524	0.827	0.590	0.473	0.510	0.554
EE5	0.502	0.823	0.543	0.532	0.408	0.570
FC1	0.510	0.514	0.704	0.400	0.521	0.542
FC3	0.527	0.556	0.848	0.584	0.426	0.592
FC4	0.606	0.578	0.855	0.461	0.454	0.593
FC5	0.477	0.465	0.779	0.455	0.502	0.503
PE1	0.449	0.490	0.414	0.784	0.210	0.461
PE2	0.455	0.469	0.515	0.766	0.144	0.433
PE5	0.666	0.527	0.479	0.807	0.378	0.671
SI2	0.435	0.439	0.507	0.225	0.824	0.433
SI3	0.423	0.407	0.476	0.266	0.844	0.465
SI4	0.553	0.438	0.513	0.335	0.857	0.540
UB1	0.673	0.592	0.566	0.507	0.481	0.808
UB2	0.662	0.565	0.630	0.517	0.467	0.836
UB3	0.673	0.596	0.554	0.553	0.572	0.807
UB4	0.721	0.531	0.622	0.575	0.430	0.891
UB5	0.733	0.674	0.549	0.709	0.452	0.825

Dari tabel 3 di atas, angka yang bercetak tebal telah menunjukkan nilai *cross loading* yang > 0,7. Selain itu, nilai dari item indikator dari masing-masing variabel laten menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai item indikator variabel lainnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa item indikator dari masing-masing variabel tidak berkorelasi tinggi terhadap item indikator variabel yang lain. Karena telah sesuai dengan prinsip validitas diskriminan maka item indikator dari masing-masing variabel laten dinyatakan valid.

3) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengungkap konsistensi dan akurasi item indikator dalam mengukur variabel latennya. Sesuai dengan *rule of thumb*, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* haruslah > 0.7. Berikut tabel 5 yang menyajikan hasil uji reliabilitas:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)
BI	0.884	0.889	0.915
EE	0.714	0.716	0.840
FC	0.808	0.814	0.875
PE	0.701	0.723	0.829
SI	0.797	0.812	0.880
UB	0.890	0.891	0.919

Tabel 5 menerangkan bahwa keseluruhan item instrumen dalam penelitian ini sudah konsisten dan reliabel, dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang > 0,7.

4.2 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian selanjutnya adalah uji model struktural, yang mana uji ini mengarah pada perhitungan sejauh mana variabel laten eksogen dipengaruhi oleh variabel laten endogen. Salah satu cara mengetahuinya adalah dengan melakukan uji nilai *R-square*. Pengaruh akan digolongkan sebagai kuat apabila bernilai 0,75, digolongkan sebagai moderat apabila 0,50, dan digolongkan sebagai lemah apabila 0,25 [15]. Berikut adalah tabel 6 yang menunjukkan *output* nilai *R-square* melalui *SmartPLS 4.0*:

Tabel 6. Hasil Uji *R-square*

Variabel	<i>R-square</i>	Kategori
BI (<i>Behavioral Intention</i>)	0.616	Moderat
UB (<i>Use Behavior</i>)	0.729	Moderat

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa variabel laten endogen dipengaruhi secara **moderat** oleh variabel eksogen karena nilainya berada di rentang 0,50 - 0,75. Penjelasan lebih lanjutnya, sebesar 61,6% pengaruh *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), dan *social influence* (SI) terhadap *behavioral intention* (BI), sedangkan 38,4% sisanya ialah pengaruh eksternal. Untuk variabel *use behavior* (UB), dipengaruhi sebesar 72,9% oleh variabel *facilitating condition* (FC) dan *behavioral intention* (BI) sedangkan dipengaruhi alasan eksternal sebesar 27,1%.

4.3 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dianalisis dengan melakukan proses *bootstrapping* dalam *software SmartPLS 4.0*. Nilai-nilai *output* yang dihasilkan nantinya akan menerangkan diterima atau ditolak terhadap pernyataan hipotesis yang dibentuk. Hipotesis dapat diterima apabila nilai T-statistik > 1,96 dengan signifikansi 5% atau 0,05 [15]. Berikut adalah tabel 7 yang menunjukkan *output bootstrapping* dari *SmartPLS 4.0*:

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Melalui Bootstrapping

Hipotesis	Path Coefficient	T-tabel	T-statistic	Signifikansi 5%	P-value	Ket.
PE → BI	0.478	1.96	4.95	0.050	0.000	Diterima
EE → BI	0.161	1.96	1.79	0.050	0.074	Ditolak
SI → BI	0.326	1.96	5.20	0.050	0.000	Diterima
FC → UB	0.264	1.96	2.77	0.050	0.006	Diterima
BI → UB	0.655	1.96	7.51	0.050	0.000	Diterima

Berdasarkan nilai-nilai yang dihasilkan pada tabel 7 di atas, maka dapat dijelaskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁: *Performance Expectancy* (PE) memengaruhi *Behavioral Intention* (BI) secara signifikan

Menurut tabel 7, hubungan antara variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* memiliki *path coefficient* positif 0.478. Nilai T-statistik 4.95 > 1.96 serta P-value 0.000 < 0.050. Maka dari itu, H₁ (*Performance Expectancy* mempengaruhi *Behavioral Intention* secara signifikan) dinyatakan **diterima**. Dari hasil tersebut, diindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat ekspektasi kinerja dalam menggunakan aplikasi DANA akan memengaruhi minat penggunaan aplikasi DANA. Artinya, pengguna DANA di Samarinda sudah cukup yakin ketika menggunakan aplikasi DANA maka kegiatan transaksinya akan terbantu berkat fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut.

Penelitian ini memiliki hasil yang seirama dengan [16], dengan hasil semakin tinggi ekspektasi kinerja akan semakin tinggi pula niat menggunakan teknologi QRIS. Penelitian [11] juga menunjukkan ekspektasi kinerja yang memengaruhi minat penggunaan aplikasi *Access By KAI*.

Atas apa yang telah disampaikan di atas, maka rekomendasi yang dapat disampaikan ialah pengembang aplikasi DANA harus terus-menerus menjaga kestabilan aplikasi agar pengguna selalu nyaman dalam menggunakan aplikasi DANA. Berdasarkan [17] kenyamanan selama menggunakan dompet digital akan membangun minat penggunaan dompet digital itu sendiri.

H₂: *Effort Expectancy* (EE) memengaruhi *Behavioral Intention* (BI) secara signifikan

Berdasarkan tabel 7, hubungan antara variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* memiliki nilai *path coefficient* positif 0.161. Nilai T-statistik pada hubungan ini menunjukkan angka 1.78 < 1.96 dengan P-value 0.074 > 0.050 sehingga H₂ (*Effort Expectancy* memengaruhi *Behavioral Intention* secara signifikan) dinyatakan **ditolak**. Salah satu alasan mengapa hipotesis ini ditolak adalah karena latar belakang sampel responden yang berentang usia 18-35 tahun, yang mana usia tersebut merupakan usia produktif dan melek akan digitalisasi salah satunya dompet digital. *Effort expectancy* bukanlah menjadi faktor yang penting lagi dalam membentuk *behavioral intention*, karena pengguna aplikasi DANA sudah merasa familiar terhadap teknologi keuangan berbentuk dompet digital. Sehingga tidak perlu lagi bagi mereka untuk mempelajari atau mengeluarkan usaha yang besar dalam menggunakan aplikasi DANA. Selama pengguna merasa diuntungkan atau terbantu selama menggunakan DANA, maka mereka akan terus berminat menggunakan aplikasi DANA.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang diteliti oleh [5] yang mana minat menggunakan aplikasi ShopeePay tidak dipengaruhi secara signifikan oleh ekspektasi usaha. Penelitian lainnya yang sejalan ialah [12] yang menunjukkan minat penggunaan aplikasi *Classroom* masih rendah karena diperlukannya usaha yang besar dalam memahami aplikasi tersebut.

Meskipun *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan, hal tersebut dapat tertutupi oleh *performance expectancy* yang berpengaruh signifikan. Karena dalam kasus ini, kemudahan bukanlah lagi sebuah masalah bagi pengguna DANA. Pengguna DANA sudah merasa familiar dengan sistem yang ada di dalam aplikasi tersebut. Maka, rekomendasinya akan kurang lebih sama dengan hipotesis 1 yaitu menjaga kestabilan aplikasi DANA itu sendiri agar pengguna merasa nyaman dan memiliki pengalaman yang menyenangkan.

H₃: *Social Influence* (SI) memengaruhi *Behavioral Intention* (BI) secara signifikan

Dari tabel 7, dapat dilihat nilai *path coefficient* pada hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention* menunjukkan positif 0.326. T-statistiknya sebesar 5.20 > 1.96 dengan P-value 0.000 < 0.050 sehingga pernyataan H₃ (*Social Influence* memengaruhi *Behavioral Intention* secara signifikan) dapat **diterima**. Pengaruh sosial atau faktor lingkungan sekitar menjadi faktor yang penting dalam membentuk minat penggunaan aplikasi DANA. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin banyak pengaruh sosial akan membuat seseorang semakin terpengaruh ppula minatnya dalam menggunakan DANA. Salah satu contoh faktor pengaruh sosial yang belum dijalankan oleh DANA adalah dengan memiliki seorang *brand ambassador*. Padahal brand ambassador dapat termasuk sebagai salah satu faktor pengaruh sosial, mengingat hasil penelitian ini menunjukkan *Social Influence* memengaruhi *Behavioral Intention*.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan [18] dimana *social influence*/pengaruh sosial memengaruhi *behavioral intention*/minat penggunaan QRIS di Kopiria Samarinda secara signifikan. Begitu pula dengan penelitian [13], yang menyatakan *behavioral*

intention/minat penggunaan Spotify Premium dipengaruhi signifikan oleh *social influence*/pengaruh sosial.

Rekomendasi yang dikemukakan pada bagian ini ialah sebaiknya aplikasi DANA memiliki seorang *brand ambassador* guna menjangkau lebih banyak lagi pengguna baru di masa mendatang. Karena menurut [19], dengan adanya *brand ambassador* akan mampu membangun minat seseorang dalam melakukan sesuatu, dalam hal ini membangun minat menggunakan aplikasi DANA.

H₄: *Facilitating Condition* (FC) memengaruhi *Use Behavior* (UB) secara signifikan

Pada tabel 7, hubungan antara *facilitating condition* terhadap *use behavior* memiliki nilai *path coefficient* positif 0.264. Diikuti dengan nilai T-statistik sebesar $2.79 > 1.96$ dengan P-value $0.006 < 0.050$, sehingga pernyataan H₄ (*Facilitating Condition* memengaruhi *Use Behavior* secara signifikan) dapat **diterima**. Artinya, seseorang akan terus menerus menggunakan teknologi apabila kondisi memfasilitasinya baik dan terpenuhi. Keadaan sarana prasarana yang memadai menjadi faktor penting dalam menggunakan sebuah teknologi, dalam penelitian ini ialah penggunaan aplikasi DANA. Pengguna merasa bahwa dengan kelengkapan sarana prasarana yang ada seperti perangkat *handphone*, internet, pengetahuan, dan lain-lain, akan membuat mereka semakin sering menggunakan DANA dalam bertransaksi. Namun, jika ada satu sarana dan prasarana ada yang tidak terpenuhi maka akan membuat pengguna mengurungkan penggunaan aplikasi DANA itu sendiri.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh [20] dimana petani akan sering menggunakan fitur dalam aplikasi pertanian digital apabila infrastruktur dan perangkatnya memadai. Sejalan pula dengan penelitian [21] penggunaan QRIS yang secara terus-menerus dipengaruhi oleh keadaan infrastruktur dan teknis yang terpenuhi.

Salah satu langkah yang dapat direkomendasikan kepada aplikasi DANA adalah dengan menyediakan *human customer service* tidak hanya mengandalkan *robot* saja, sehingga pengguna merasa terpenuhi sarana prasarana ketika menghadapi kendala. Karena, berdasarkan [22] *service quality* yang baik akan berdampak baik terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini, jika *customer service* aplikasi DANA cepat dan tanggap, maka pengguna akan puas sehingga terus-menerus menggunakan aplikasi DANA.

H₅: *Behavioral Intention* (BI) memengaruhi *Use Behavior* (UB) secara signifikan

Berdasarkan tabel 7 di atas, hubungan yang terakhir adalah *behavioral intention* terhadap *use behavior* yang menunjukkan *path coefficient* bernilai positif 0.655. Nilai T-statistiknya sebesar $7.51 > 1.96$ dengan P-value $0.000 < 0.050$ maka dari itu, pernyataan H₅ (*Behavioral Intention* memengaruhi *Use Behavior* secara signifikan) dapat **diterima**. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi secara terus-menerus bergantung pada minat seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Jika seseorang berminat tinggi dalam menggunakan teknologi maka ia akan terus-menerus menggunakan teknologi begitupula sebaliknya. Dalam kasus penelitian ini, berarti minat penggunaan aplikasi DANA akan membuat seseorang cenderung menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi DANA. Hasil ini memperlihatkan bahwa penelitian yang dilakukan sesuai dengan teori UTAUT yang mana *behavioral intention* akan selalu berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* [9].

Penelitian [23] mendukung hasil penelitian ini, dengan menyatakan bahwa *use behavior* kalangan Gen Z dalam menggunakan aplikasi Instagram dipengaruhi secara signifikan oleh *behavioral intention* Gen Z itu sendiri. Selain itu, penelitian [6] juga mengungkapkan bahwa frekuensi penggunaan *mobile wallet* dipengaruhi signifikan oleh minat penggunanya.

Dari penjelasan di atas, maka rekomendasi yang dapat dikemukakan ialah aplikasi DANA dapat melakukan ekspansi terhadap layanan-layanan yang telah diberikan. Rekomendasi tersebut dikemukakan berdasarkan penelitian [24], yang mana jika ekspansi layanan dilakukan maka akan membuat pengguna dompet digital akan cenderung memilih DANA dan menggunakannya secara berulang-ulang. Ekspansi layanan dapat meliputi seminar (DANA Academy), bermitra dengan toko-toko, dan lain sebagainya.

5. Simpulan

Setelah melakukan pengolahan dan interpretasi data, maka terjawab sudah faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi DANA di Samarinda ditelusuri dengan teori UTAUT. *Behavioral intention* atau minat penggunaan aplikasi DANA di Samarinda

dipengaruhi oleh *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) dan *social influence* (pengaruh sosial) secara signifikan, namun faktor *effort expectancy* (ekspektasi usaha) tidak memengaruhi secara signifikan. Sedangkan *use behavior* atau perilaku penggunaan aplikasi DANA di Samarinda dipengaruhi secara signifikan oleh *facilitating condition* (kondisi memfasilitasi) dan *behavioral intention* (minat penggunaan).

Daftar Referensi

- [1] Hasyim, F. A. Pulungan, H. N. S. Sitorus, and R. S. Muliana, "Increasing the Use of Electronic Money Transactions (E-Money) in Indonesian Society," *Indonesian Journal of Accounting and Financial Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 59–70, Jun. 2023, doi: 10.55927/crypto.v1i2.4267.
- [2] D. A. Kusumawardhani and E. Purnaningrum, "Penyebaran Pengguna Digital Wallet di Indonesia Berdasarkan Google Trends Analytics," no. 2, pp. 377–385, 2021, [Online]. Available: <https://dailysocial.id/post/fintech-report-2019>
- [3] Fintechnesia.com, "DANA Catat Pertumbuhan Pengguna 23% di 2023, Jumlah Transaksi QRIS Melesat 23%." Accessed: Jan. 18, 2025. [Online]. Available: <https://fintechnesia.com/2024/02/04/dana-catat-pertumbuhan-pengguna-23-di-2023-jumlah-transaksi-qr-is-melesat-23/>
- [4] Populix, "Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps," 2022. Accessed: Aug. 16, 2022. [Online]. Available: info.populix.co/report
- [5] N. S. Desvira and M. F. Aransyah, "Analysis of Factors Influencing Interest and Behavior in Using ShopeePay Features Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) Model," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 2, pp. 178–191, Jun. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i2.1594.
- [6] J. S. P. Sitompul, "Extended UTAUT Dalam Analisis Intensi dan Perilaku Penggunaan Mobile Wallet: Faktor-Faktor Baru yang Mempengaruhi," *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika (JBBE)*, vol. 18, no. 1, pp. 893–905, 2024, doi: 10.46306/jbbe.v18i1.
- [7] Moh. N. M. Rhois, A. Rachmadi, and S. H. Wijoyo, "Analisis Faktor yang Memengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi GoPay: Transfer & Payment Mempergunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)," *JPTIHK*, vol. 8, no. 8, pp. 1–13, 2024, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] R. Viony and A. Widodo, "Mobile Payment Service Adoption: Understanding OVO E-Wallet Customers among GEN Y and GEN Z in Bandung, West Java," *Journal of Indonesia Marketing Association (IMA)*, vol. 2, no. 2, pp. 103–113, May 2024, doi: 10.69477/ima.v2i2.30.
- [9] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead," *J Assoc Inf Syst*, vol. 17, no. 5, pp. 328–376, 2016.
- [10] B. Sugeng, *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- [11] A. B. Hermawan, T. D. Maulana, A. A. S. Nugroho, and A. Wulansari, "Analisis Faktor Adopsi Pengguna Aplikasi Acces By KAI Menggunakan Model UTAUT," *SITASI*, vol. 4, no. 1, pp. 57–66, Aug. 2024, doi: 10.33005/sitasi.v4i1.738.
- [12] R. N. Pasha, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Classroom Pada Sebuah Perguruan Tinggi Negeri Menggunakan UTAUT 2," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2024. Accessed: Jan. 19, 2025. [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/81322>
- [13] D. F. Wulangsih, S. M. Salma, N. E. Damayanti, and A. Wulansari, "Analisis Adopsi Aplikasi Spotify Premium di Kalangan Mahasiswa Menggunakan Metode UTAUT," *SITASI*, vol. 4, no. 1, pp. 289–299, Aug. 2024, doi: 10.33005/sitasi.v4i1.848.
- [14] J. F. H. Jr., L. M. Matthews, R. L. Matthews, and M. Sarstedt, "PLS-SEM or CB-SEM: Updated Guidelines on Which Method to Use," *International Journal of Multivariate Data Analysis*, vol. 1, no. 2, p. 107, 2017, doi: 10.1504/IJMDA.2017.087624.
- [15] I. Ghozali and H. Latan, *Partial Least Squares (Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0)*, 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2020.
- [16] M. Rafii, S. A. Nuswantoro, M. Ulfi, A. Junaedi, and I. S. Windiarti, "Adopsi QRIS di Kalimantan: Analisis Empiris Berdasarkan Model UTAUT," *Jurnal Teknik*, vol. 13, no. 2, pp. 64–74, Aug. 2024, doi: 10.31000/jt.v13i2.12238.

-
- [17] R. Sulistyowati, L. S. Paais, and R. Rina, "Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital," *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, vol. 4, no. 1, pp. 17–34, 2020, [Online]. Available: <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant>
- [18] Risky, W. Bharata, A. Noor Andriana, and A. Wahyuni Arsyad, "Adopsi Model UTAUT 2: Penggunaan Teknologi QRIS Kopiria Samarinda," *3rd MDP Student Conference*, vol. 3, no. 2, pp. 466–473, Apr. 2024, doi: 10.35957/mdp-sc.v3i2.7478.
- [19] G. N. Prayoga and M. A. Ahmadi, "Pengaruh Penggunaan Brand Ambassador dan Diskon Terhadap Minat Beli Konsumen di Marketplace Shopee," *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, vol. 3, no. 1, pp. 273–282, 2025, doi: 10.59603/ppiman.v3i1.670.
- [20] M. T. Sihombing, M. Hubeis, and E. R. Cahyadi, "Analisis Adopsi dan Penggunaan Aplikasi Pertanian Digital oleh Petani Skala Kecil di Kabupaten Tuban dengan Model UTAUT," *Manajemen IKM*, vol. 19, no. 2, pp. 80–92, 2024, [Online]. Available: <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/>
- [21] R. P. Permatasari and S. P. Sari, "Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology Untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan QRIS," *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, vol. 17, no. 2, pp. 495–507, Dec. 2024.
- [22] S. F. A. Putri and N. Marlana, "Pengaruh e-Service Quality dan e-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen," *FORUM EKONOMI*, vol. 23, no. 3, pp. 463–474, 2021, [Online]. Available: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- [23] O. D. C. Leba and J. J. C. Tambotoh, "Analisis Penerimaan Aplikasi Instagram Pada Generasi Z Menggunakan Pendekatan UTAUT 2," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 14, no. 1, pp. 47–59, 2025, doi: 10.35889/jutisi.v14i1.2570.
- [24] E. V. A. Karyoto, Y. T. Wiranti, and M. I. A. Putera, "Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Use Behavior Pada Penggunaan Aplikasi Gojek," *Teknika*, vol. 13, no. 1, pp. 109–119, Mar. 2024, doi: 10.34148/teknika.v13i1.761.