

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)***

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan sebuah model yang digunakan untuk mempelajari dan memahami berbagai faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi. Model TAM membahas hubungan sebab akibat yang terkait dengan keyakinan tentang manfaat teknologi, kemudahan penggunaannya, perilaku, dan tujuan sebenarnya dari penggunaan teknologi tersebut. Menurut model TAM yang ditemukan oleh Davis, dua konstruk utama yang dapat mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan suatu teknologi adalah persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Fokus model TAM adalah untuk mengetahui perilaku pengguna dengan menggunakan berbagai faktor penentu untuk mengetahui seberapa besar seseorang dapat memanfaatkan teknologi tertentu. Nunes, dkk. menyatakan bahwa TAM digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi informasi dan sangat kuat secara teoritis, serta sangat berguna untuk menentukan alasan pengguna untuk menggunakan teknologi baru. Dauda dkk. juga menjelaskan bahwa model TAM telah dipelajari secara menyeluruh dalam beberapa literatur dan merupakan teori layanan informasi yang mensimulasikan bagaimana pengguna mengadopsi dan menggunakan teknologi tertentu (Izza, 2021).

Tujuan utama dari model TAM yakni membuat kerangka kerja yang digunakan untuk memantau pengaruh faktor-faktor eksternal pada pandangan, perilaku, dan tujuan pengguna sistem atau teknologi. Tujuan lain dari model TAM yaitu untuk mengklasifikasikan dan memperkirakan adopsi teknologi seseorang. Konsep TAM bermula dari kemampuan dan fitur suatu sistem atau teknologi, dan kemudian merujuk pada motivasi seseorang untuk menggunakannya. Model TAM ini juga dapat digunakan untuk memahami hubungan antara individu dengan penerimaan teknologi melalui dua variabel, yaitu persepsi manfaat dan persepsi

kemudahan. Kedua variabel ini adalah konstruk paling penting yang digunakan untuk memprediksi penerimaan teknologi. Alasan kepopuleran model TAM yaitu dapat memenuhi karakteristik teoritis, yang menjadikannya lebih sederhana, didukung oleh data, dan dapat memprediksi penerima teknologi Rauniar et al., dalam (Izza, 2021).

### **2.1.2 Komponen *Technology Acceptance Model* (TAM)**

Menurut (Yana Trisnawati, 2021) pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) termuat beberapa komponen sebagai berikut, yaitu:

#### 1. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

(Davis, 1989) dan (Venkatesh, 2000) menunjukkan beberapa indikator, termasuk interaksi individu dengan sistem yang jelas, interaksi individu dengan sistem mudah dipahami, mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang diinginkan oleh individu, mudah dipelajari, tidak membutuhkan banyak usaha, dan sistem mudah digunakan. Terdapat dua faktor yang dapat digunakan untuk menilai penerimaan teknologi yaitu persepsi kemudahan pengguna, atau sering dikenal sebagai persepsi kemudahan penggunaan, sama halnya dengan persepsi pengguna tentang seberapa besar upaya yang diperlukan untuk menggunakan sistem atau teknologi (Liu, 2019).

Persepsi kemudahan menunjukkan bahwa sistem teknologi informasi mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha. Jika seseorang percaya bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah atau memerlukan sedikit usaha, mereka akan lebih tertarik untuk menggunakannya (Sitinjak & Joan, 2019). Selain itu, menurut pendapat yang dikemukakan oleh (Nisa, 2020), persepsi kemudahan penggunaan ditentukan oleh seberapa mudah pengguna mengharapkan sistem yang ditargetkan untuk digunakan, dengan kata lain, pengguna tidak mengharapkan kesulitan besar dalam mempelajari dan menggunakan teknologi tersebut. Menurut (Davis F.D., 1989), sistem yang lebih banyak digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh pengguna. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*),

dan penggunaan sesungguhnya (*actual usage*) dipengaruhi oleh konstruk kemudahan penggunaan.

## 2. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Menurut (Davis, 1989), persepsi manfaat dapat didefinisikan sebagai "tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan dapat meningkatkan kinerja penggunanya atau prestasi kerjanya." Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat terkait dengan persepsi kepercayaan. Menurut (Jogiyanto, 2007), orang akan menggunakan sistem teknologi jika mereka percaya bahwa itu akan bermanfaat bagi mereka. Sebaliknya, orang tidak akan menggunakannya jika mereka pikir itu tidak akan bermanfaat bagi mereka.

## 3. Sikap dalam Menggunakan (*Attitude Toward Using*)

Menurut (Davis, 1989), *attitude toward using* merupakan sikap terhadap penggunaan yang digunakan dalam TAM untuk menggambarkan tingkat pengaruh yang dialami seseorang saat menggunakan sistem tertentu di tempat kerjanya. Menurut (Yahyapour, 2008), sikap adalah salah satu cara untuk menilai konsekuensi dari melakukan suatu perilaku. Sikap terhadap pengaplikasian atau sikap terhadap penggunaan, didefinisikan sebagai bagaimana seseorang menerima atau menolak penggunaan sistem dalam pekerjaannya (Davis, 1993). Menurut (Chauhan, 2015) terdapat beberapa dimensi *attitude towards using* diantaranya sebagai berikut:

- a) Sikap yang menguntungkan (*favorable attitude*)
- b) Bermanfaat (*beneficial*)
- c) Ide Bertransaksi (*idea of transaction*)

## 4. Perilaku untuk Tetap Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Menurut (Fishbein dan Ajzen, 1975) dalam (Chauhan, 2015), *Behavioural Intention to Use* adalah tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Menurut (Namkung & Jang, 2007). *Behavioral intention* merupakan tingkah laku konsumen yang setia dan loyal terhadap perusahaan, karena mereka telah mendapatkan layanan yang baik dari perusahaan. Sehingga konsumen dengan senang hati bersedia merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. *Behavioural*

*intention* menurut (Schiffman et al., 2008), yaitu menentukan kemungkinan bahwa konsumen akan melakukan tindakan tertentu di masa mendatang. Menurut (Wijaya, 2020), *behavioral intention to use* memiliki sikap kecenderungan untuk menggunakan teknologi. Sikap pengguna terhadap teknologi, seperti keinginan untuk terus menggunakannya dan keinginan untuk memotivasi orang lain.

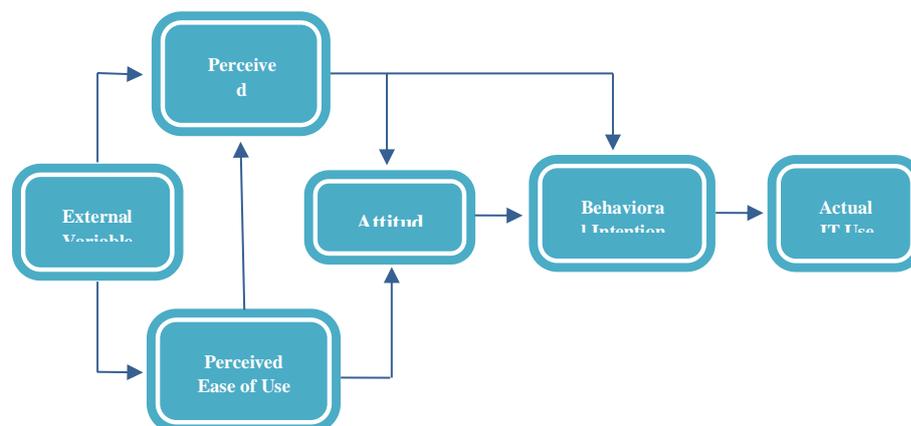
#### 5. Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (*Actual System Usage*)

Menurut (Davis, 1989), *actual system usage* adalah keadaan nyata penggunaan suatu sistem, digambarkan sebagai pengukuran jumlah frekuensi dan waktu yang digunakan selama penggunaan teknologi. Jika sistem atau teknologi dianggap mudah digunakan dan meningkatkan produktivitas dan performanya, pengguna akan merasa puas saat menggunakannya.

Jika orang percaya bahwa sistem itu mudah digunakan dan dapat meningkatkan efisiensi, mereka akan puas menggunakannya (Park, 2009). Kondisi penggunaan sebenarnya dapat diukur melalui kepuasan pengguna dan jumlah waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi atau frekuensi penggunaan teknologi tersebut (Prasetyo, 2020).

**Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM)**

Sumber: Davis Fred D (1989)



## 2.2 *Financial Technology (Fintech)*

Menurut (Kutler.J, 1993) dalam (Tirta, 2023) *Fintech* adalah singkatan dari *financial technology* yang berarti teknologi keuangan. Istilah ini kemungkinan besar disebutkan oleh John Reed, CEO Citicorp, pada awal tahun 1990-an dalam konteks konsorsium "*Smart Card Forum*". Secara umum, *fintech* mencakup solusi keuangan inovatif yang dimungkinkan oleh TI (teknologi informasi). Istilah ini biasanya digunakan untuk perusahaan rintisan yang menyediakan solusi ini, tetapi juga mencakup penyedia layanan keuangan yang sudah ada seperti bank dan asuransi. Analisis literatur baru-baru ini mendukung persepsi ini. Analisis tersebut menemukan bahwa tiga topik utama yang dibahas dalam publikasi *fintech* adalah penerapan teknologi informasi di bidang keuangan, perusahaan yang baru berkembang, dan layanan (Zavolokina dkk., 2016).

Terdapat beberapa manfaat dari *financial technology*, diantaranya sebagai berikut:

a. Mempermudah Akses Pendanaan

Semakin banyak *fintech* yang berkembang, maka semakin mudah bagi orang untuk mendapatkan bantuan pendanaan untuk kebutuhan sehari-hari.

b. Mempermudah Transaksi Keuangan

Salah satu keuntungan utama yang dapat dirasakan oleh pengguna *fintech* adalah kemudahan transaksi keuangan. Sekarang tidak perlu lagi mengunjungi bank, karena semua transaksi dapat dilakukan dari ponsel.

c. Mempermudah dalam Mendapatkan Modal bagi Pelaku Usaha

Dengan hadirnya *fintech*, mendapatkan pinjaman menjadi lebih mudah bagi bisnis menengah ke bawah dan pedesaan.

d. Peningkatan Inklusi Keuangan

Hal ini berarti masyarakat dapat terlibat dalam berbagai transaksi ekonomi, seperti jual beli dan simpan pinjam, serta mereka tetap dapat mengakses layanan tersebut selama mereka terhubung ke internet.

e. Perputaran Ekonomi Semakin Lancar

Kehadiran *fintech* memudahkan berbagai transaksi ekonomi, meningkatkan inklusi keuangan dan kinerja ekonomi nasional.

Menurut (Nurdin et al., 2020) *fintech* telah berkembang pesat di Indonesia dan sudah banyak perusahaan telah membangun layanan keuangan berbasis teknologi. Beberapa jenis *fintech* yang ada di Indonesia adalah *Payment Settlement and Clearing*, *Crowdfunding and P2P*, *Market Agregator*, *Risk and Investment Management*.

a. *Payment Settlement and Clearing Payment system*

layanan elektronik yang menggunakan *e-wallet*, kartu *e-money*, bitcoin, dan aplikasi *fintech* lainnya untuk menggantikan uang kartal dan uang giral. Di Indonesia, produk pembayaran adalah industri *fintech* yang paling populer, sebesar 38%. Jenis pembayaran seperti kartu *e-toll*, *e-wallet*, *e-money card*, dan aplikasi dengan berbagai merek seperti *Go Pay*, *OVO*, *cash*, *XL pay*, *Line pay*, *True Money*, *M-sau*, *Paytren*, *DANA*, *Uangku*, *Saldomu*, dan merek lainnya.

b. *Crowdfunding and Peer to Peer Lending (P2P Lending)*

*Crowdfunding* adalah suatu bentuk penggalangan dana untuk berbagai proyek, seperti konsep barang, bisnis, atau kegiatan, yang didanai oleh masyarakat luas dan biasanya menghasilkan barang dan jasa sebagai imbalan. Dipelopori oleh individu dan kelompok, *crowdfunding* adalah bentuk kerja sama kolektif perhatian dan kepercayaan masyarakat luas untuk mengumpulkan dana untuk mendukung suatu proyek tertentu. Investor yang terlibat dalam *crowdfunding* berkontribusi secara finansial untuk membiayai sebuah proyek. *Crowdfunding* adalah jenis penggalangan dana yang memanfaatkan sosial media, *web*, dan aplikasi, serta sarana teknologi informasi lainnya, untuk mendukung proyek tertentu dengan melibatkan masyarakat luas dengan imbalan barang dan jasa.

c. *Mark Aggregator*

Menurut Clare dan Rebecca dalam Muhammad Wildan *market aggregator* atau *e-aggregator* adalah layanan yang mengumpulkan dan menganalisis informasi keuangan secara transparan dari berbagai sumber. Dalam layanan ini, individu yang mengumpulkan informasi menggunakan berbagai cara untuk menafsirkannya, semuanya bergantung pada konteks dan maknanya. *E-aggregator* dapat digunakan sebagai platform yang menggabungkan berbagai informasi bisnis untuk investor, seperti risiko, imbal hasil, efek, dan kelayakan kredit investor. Di Indonesia, ada beberapa layanan seperti Cekaja, Cermati, KreditGogo, dan Tunaiku yang menawarkan perbandingan harga dan fitur produk.

d. *Risk and Investment Management*

Dalam industri *fintech risk* dan investasi *fintech*, istilah *robo-advisor* yang mengacu pada layanan yang menawarkan saran atau manajemen kekayaan untuk menggantikan manajemen kekayaan tradisional. *Robo-Advisor* adalah solusi investasi otomatis berbasis teknologi digital yang membantu individu membuat keputusan yang lebih baik. Di Indonesia, penggunaan layanan *robo-advisor* sudah banyak berkembang dengan adanya berbagai perusahaan pengembang di bidang ini seperti: Bareksa, Cek Premi, Raja Premi.

### 2.2.1 *E-Wallet*

Menurut (Ismail, 2019) *e-wallet* atau dompet elektronik yang mengacu pada aplikasi atau layanan dompet elektronik dengan kegunaan untuk melakukan transaksi antar individu. *E-wallet* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi, seperti membayar barang atau jasa, mengirim saldo ke orang lain dalam aplikasi lain, dan bahkan melakukan aktivitas keagamaan dengan menggunakan dompet elektronik, seperti melakukan amal melalui layanan dompet elektronik (Saripah, 2020). (Prakosa, 2020) menyatakan bahwa *e-wallet* dapat membantu dalam pembayaran transaksi *online* dan dianggap ideal karena perilaku masyarakat saat ini menginginkan agar keinginan dan kebutuhan mereka dapat dipenuhi secara cepat dan efisien (Yana Trisnawati, 2021). Beberapa macam *e-wallet* yang tersebar

di Indonesia yaitu OVO, DANA, LinkAja, Shopee Pay, GoPay, Sakuku, iSaku, JakOne, Mobile, Doku, Octo Mobile.

Menurut (Sendari, 2019) dalam (Yana Trisnawati, 2021) menyatakan bahwa *e-wallet* memiliki beberapa keuntungan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Pengguna *e-wallet* tidak perlu membawa uang tunai ataupun kartu di dompetnya. Hal ini menjadikan *e-wallet* lebih mudah dan efektif dalam dalam penggunaannya ketika melakukan transaksi.
- b. Banyak *merchant* dan pengguna menerima pembayaran *cashless* (non tunai). Semakin banyak *merchant* yang menerima atau menggunakan sistem pembayaran *cashless*, seperti DANA, Gopay pada Gojek, OVO pada Grab, dan *e-commerce platform* belanja *online*.
- c. Mengurangi kerugian akibat kehilangan *e-wallet*, sementara uang tunai dapat hilang atau rusak, aplikasi *e-wallet* dapat diblokir secara instan jika *handphone* yang mengandung *e-wallet* hilang.
- d. Menghindari serta meminimalkan aksi kejahatan, banyak sekali kasus kejahatan yang terjadi di Indonesia. Misalnya dengan membawa banyak uang ketika keluar rumah, hal ini dapat memicu adanya kasus penjabretan atau perampokan. Dengan adanya *e-wallet* kita dapat menggunakannya tanpa perlu keluar rumah jika akan melakukan transaksi.

Terdapat beberapa kerugian yang terkait dengan penggunaan *e-wallet*, diantaranya sebagai berikut:

- a. Layanan *e-wallet* terbatas di Indonesia untuk melakukan transaksi, hanya ada beberapa barang yang dapat ditukar dengan *e-wallet* dan tidak ada kolaborasi antara penjual dan penyedia *e-wallet*.
- b. Tidak ada keuntungan atau timbal balik. Menjaga harta di dalam dompet tanpa bunga adalah hal yang kurang mendapatkan keuntungan. Tidak seperti bank yang memberikan bunga terhadap uang yang tersimpan, *e-wallet* hanya berfungsi sebagai pengganti dompet pada dasarnya.

- c. Uang tidak dapat dicairkan karena keterbatasan transaksi *e-wallet* dan batasan saldo maksimum, kebanyakan penyedia jasa *e-wallet* tidak menyediakan layanan untuk mencairkan dana menjadi uang kertas.

### **2.2.2 Persepsi Manfaat**

Salah satu faktor penting dalam menggunakan suatu teknologi adalah persepsi manfaat. Persepsi manfaat adalah tingkatan dimana seseorang percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja mereka, yang dapat diartikan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja pengguna. Persepsi manfaat didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik teknologi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja bagi penggunanya. Diproyeksikan bahwa persepsi faktor manfaat akan memengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi DANA (Shely Vintiani, 2023). Menurut (Davis, 1985) terdapat beberapa indikator untuk mengukur persepsi manfaat atau kegunaan, diantaranya sebagai berikut:

- a) Pekerjaan lebih cepat selesai
- b) Meningkatkan kinerja dan efektivitas kerja
- c) Berguna

### **2.2.3 Fitur Layanan**

Fitur layanan merupakan identitas tambahan yang dapat menarik pengguna untuk menggunakan aplikasi. Pengguna awal yang menunjukkan fitur aplikasi dapat dianggap bernilai dan hal ini menjadi metode yang paling efektif ketika bersaing (Dewi dan Jatra dalam Deana, 2021). Menurut (Prasanti, 2021), penentuan suatu perusahaan untuk mencapai keuntungan besar dalam mengembangkan aplikasi yang dipromosikan dipengaruhi oleh fitur layanan, karena hal tersebut sangat mempengaruhi daya tarik promosi layanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Salah satu layanan konsumen adalah fitur layanan, yang merupakan komponen penting dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna dalam memutuskan untuk melakukan transaksi *online* atau *offline*. Salah satu komponen kepercayaan, menurut (Rithmaya, 2016) dan (Endriyanto & Indrarini, 2022), salah satu faktor kepercayaan adalah dengan memberikan bukti kepada pelanggan saat

melakukan transaksi *online* maupun *offline*. Terdapat empat indikator pada fitur layanan yang dikemukakan oleh (Poon, 2008) dalam (Aprilia & Susanti, 2022), diantaranya sebagai berikut:

1. Mudah dalam mendapatkan informasi terkait produk atau jasa
2. Keberagaman layanan transaksi
3. Keberagaman fitur
4. Inovasi produk

Dengan adanya fitur-fitur layanan yang tersedia, pengguna aplikasi DANA dapat memanfaatkannya dengan semaksimal mungkin. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi DANA diantaranya sebagai berikut:

1. DANA *Paylater*, fitur ini berfungsi memindai QR untuk mengirimkan uang kepada pengguna DANA yang lain.
2. Isi Saldo DANA, berisi sejumlah uang yang sudah di top up dan disimpan di aplikasi DANA.
3. Kirim Uang (*Send Money*), bertujuan untuk mengirimkan saldo DANA pengguna kepada pengguna lain maupun non-pengguna yaitu bisa melalui rekening Bank dan/atau media chat (*messaging*) dan/atau grup kirim uang, *Send Money* juga dapat dilakukan melalui fitur QRIS TUNTAS.
4. Minta Uang (*Request Money*), fitur ini dapat digunakan untuk mengajukan permintaan sejumlah nominal uang kepada sesama pengguna DANA lain dengan cara memindai QR, mengirimkan QR, atau dengan mengirimkan link permintaan sejumlah nominal uang melalui media chat atau pesan. Kemudian, pengirim dapat mengirimkan sejumlah nominal uang dalam bentuk saldo DANA atau rekening bank penerima sesuai permintaan penerima.
5. Simpan Kartu (*Save Card*), fitur ini dapat menyimpan kartu debit untuk memudahkan dalam bertransaksi *online* atau transfer uang.
6. Layanan transfer diantaranya DANA kaget, tarik saldo, bayar patungan, kirim ke chat, kirim ke bank, tarik tunai, dan kirim ke grub.

7. Layanan digital diantaranya pulsa & data, pascabayar, kirim ke *e-wallet*, uang elektronik, eSim smartfren, item digital, dan digital voucher.
8. Tagihan diantaranya *my bills*, listrik, PLN non taglis, air, terkom, PGN gas, internet & TV kabel, IPL, bayar asuransi, BPJS kesehatan, dan BPJS ketenagakerjaan.
9. Pembayaran diantaranya DANA donasi, dompet dhuafa, *E-commerce*, kartu kredit, cicilan, pendidikan, parkir, parkee, dan persembahan gereja.
10. Aktivitas & Hiburan diantaranya TIX ID, vidio, *mini game*, google play store, google *one*, kode voucher google *play*, DANA *deals*, *loyalty*, *A+ rewards*, *nearby*, DANA *points*, *games*, tiket wisata, koleksi digital, hemat s.d Rp60rb, dan hadiah gratis.
11. Keuangan diantaranya eMas, DANA bisnis, bank *services*, DANA *goals*, *family account*, dan DANA siaga.
12. Layanan Pemerintah diantaranya PBB, PBB DIY, pajak daerah, retribusi, penerimaan negara, SIM, passport, SBN, E-tilang, E-samsat, dan SIGNAL.
13. DANA *News*, fitur ini berisi mengenai informasi seputar promo dan tata cara penggunaan fitur-fitur lainnya di aplikasi DANA.

#### **2.2.4 Keputusan Penggunaan**

Peter dan Olson (2013) dalam (Setiawan & Sutrisno, 2023) menjelaskan bahwa keputusan penggunaan sebagai proses integrasi yang digunakan untuk menggabungkan informasi dan memilih satu dari dua alternatif. Hasil dari proses integrasi adalah pilihan kognitif yang menunjukkan intensi perilaku. Intensi perilaku sendiri adalah rencana untuk melakukan satu atau lebih perilaku. Dan dapat diartikan bahwa keputusan penggunaan merupakan suatu tindakan dari konsumen untuk melakukan pembelian karena adanya kebutuhan dan keinginan, dan keputusan pembelian adalah serangkaian proses kognitif yang dilakukan seseorang untuk memutuskan produk atau jasa mana yang ingin mereka beli atau gunakan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan, diantaranya sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan yang disediakan pada e-wallet DANA, menjadikan pengguna lebih nyaman dalam menggunakannya.
2. Fitur layanan yang disediakan oleh e-wallet DANA menjadi salah satu daya tarik bagi pengguna, karena dengan adanya fitur layanan yang tersedia dapat membantu kinerja dalam melakukan pekerjaan.
3. Manfaat pada e-wallet DANA ini dapat dilihat dari seberapa bergunanya e-wallet ini pada kebutuhan sehari-hari. Misalnya, dalam kebutuhan bertransaksi, *transfer* uang digital, manajemen keuangan, dan kegiatan lainnya.

Menurut (Susanti & Dwiana Putra, 2023) terdapat beberapa indikator keputusan penggunaan, diantaranya sebagai berikut:

1. Mudah dioperasikan
2. Dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
3. Tidak ada biaya bagi pengguna

### **2.2.5 Kemudahan Akses**

Kemudahan akses merupakan suatu keyakinan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi informasi dengan mudah dan fleksibel. Menurut Davis et al. (1989:320), kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan mengenai teknologi atau sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan tidak menimbulkan masalah bagi pengguna. Sementara itu, Jogiyanto (2007:115) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dapat dilihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha. Dengan menggunakan metode atau alat tertentu dalam melakukan suatu tugas akan lebih mudah daripada menggunakan metode biasa. karena pada dasarnya, suatu sistem atau alat dibuat untuk memudahkan manusia untuk melakukan sesuatu. Sebagai contoh, mengangkat batu besar dengan alat berat akan lebih mudah daripada menggunakan tenaga manusia secara manual (Atriani, Lalu Adi Permadi, 2020). Indikator kemudahan yang dikemukakan oleh (Davis, F.D., 1989) dalam (Erina, 2021), yaitu sebagai berikut:

- a. Mudah untuk dipelajari (*easy to learn*). Aplikasi dan transaksi menggunakan *e-wallet* DANA mudah digunakan, sehingga tidak menimbulkan kesulitan bagi pengguna.
- b. Mudah dioperasikan (*understandable*) yang berarti sudah jelas dapat digunakan dengan sangat mudah, karena teknologinya sederhana dan mudah dioperasikan.
- c. Sistem dengan mudah dapat melakukan atau mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*). *E-wallet* DANA menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan membuatnya lebih mudah digunakan.
- d. Tidak dibutuhkan banyak usaha (*doesn't require a lot of mental effort*). Dalam menggunakan *e-wallet* DANA tidak membutuhkan banyak usaha, pengguna tidak perlu menunggu waktu yang lama atau antrian ketika melakukan transaksi, hal ini dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi DANA di dalam ponsel.

### 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

No	Judul, Nama, dan Tahun	Metode	Hasil
1.	“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa FISIP ULM Di Kota Banjarmasin)” Oleh Humaidi, Setio Utomo, dan Dinda Lestari (2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode Kuantitatif</li> <li>• Variabel Independen               <ul style="list-style-type: none"> <li>X1: Persepsi Manfaat</li> <li>X2: Persepsi Kemudahan Penggunaan</li> <li>X3: Fitur Layanan</li> </ul> </li> <li>• Variabel Dependen               <ul style="list-style-type: none"> <li>Y: Keputusan Pembelian</li> </ul> </li> </ul>	1. Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian 2. Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian 3. Fitur layanan berpengaruh signifikan

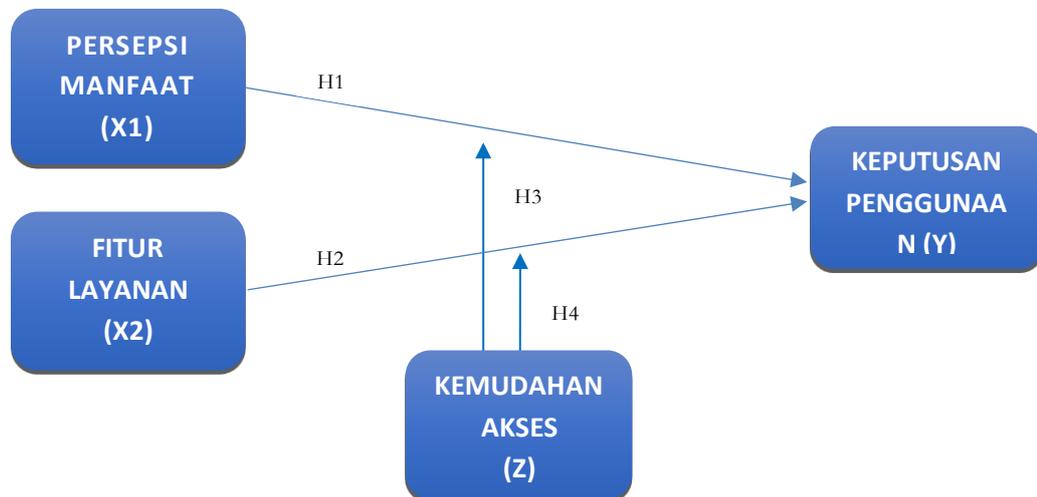
No	Judul, Nama, dan Tahun	Metode	Hasil
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik pengambilan sampel: <i>Purposive Sampling</i></li> </ul>	terhadap keputusan pembelian
2.	<p>“Pengaruh Fitur Layanan, <i>Ease of Use</i>, dan <i>Sales Promotion</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Pekanbaru” Oleh Febri Arianto, Nurrahmi Hayani (2023)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode Kuantitatif</li> <li>• Variabel Independen <ul style="list-style-type: none"> <li>X1: Fitur Layanan</li> <li>X2: <i>Ease of Use</i></li> <li>X3: <i>Sales Promotion</i></li> </ul> </li> <li>• Variabel Dependen <ul style="list-style-type: none"> <li>Y: Keputusan Penggunaan</li> </ul> </li> <li>• Teknik pengambilan sampel: <i>Lameshow</i></li> </ul>	<p>1. Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan</p> <p>2. <i>Ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan</p> <p>3. <i>Sales promotion</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan</p>
3.	<p>“Kemudahan Dan Kemanfaatan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Sistem Pembayaran <i>E-Money</i> OVO, Go-Pay, Dan DANA” Oleh Rizki Aprilia Dwi Susanti, Dewi Fardahlia, dan Poppy Indrihastuti (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode Kuantitatif</li> <li>• Variabel Independen <ul style="list-style-type: none"> <li>X1: Kemudahan</li> <li>X2: Kemanfaatan</li> </ul> </li> <li>• Variabel Dependen <ul style="list-style-type: none"> <li>Y: Keputusan Penggunaan</li> </ul> </li> <li>• Teknik pengambilan sampel: <i>purposive sampling</i></li> </ul>	<p>1. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sistem pembayaran elektronik <i>money</i></p> <p>2. Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap sistem pembayaran elektronik <i>money</i></p>
4.	<p>“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode Kuantitatif</li> <li>• Variabel Independen <ul style="list-style-type: none"> <li>X1: Kemudahan</li> </ul> </li> </ul>	<p>1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan</p>

No	Judul, Nama, dan Tahun	Metode	Hasil
	Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-wallet</i> (DANA) di Kota Malang (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Malang)” Oleh Nauval Ramalda, Agus Widarko, & Afi Rachmat Slamet (2024).	Penggunaan X2: Kemanfaatan X3: Kepercayaan • Variabel Dependen Y: Keputusan Penggunaan	signifikan terhadap keputusan penggunaan 2.Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan 3.Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan
5.	“Pengaruh Faktor Kemudahan, Kepercayaan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Untuk Menggunakan Aplikasi Dompot Digital (Srtudi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)” Oleh Aldy Yanuar Awwal (2024).	• Metode Kuantitatif • Variabel Independen X1: Kemudahan X2: Kepercayaan X3: Fitur Layanan • Variabel Dependen Y: Keputusan Penggunaan	1.Kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa 2.Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa 1.Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa

## 2.4 Model Konseptual Penelitian

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber: Data primer diolah



### 2.4.1 Pengembangan Hipotesis Penelitian

#### 1. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA

Persepsi manfaat merupakan cara seseorang dalam melihat nilai yang diperoleh dari suatu barang atau jasa. Faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi seseorang juga disebut dengan persepsi manfaat (Davis Fred D., 1989). Menurut teori ini, orang akan lebih cenderung menerima teknologi jika mereka percaya bahwa hal itu akan bermanfaat bagi mereka. Persepsi manfaat dapat dilihat dari sejauh mana orang percaya bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja mereka. Penelitian yang dilakukan oleh (Ardana & Setyawan, 2023) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA.

H1 : Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA

## **2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA**

Menurut (Poon, 2008) dalam (Aprilia & Susanti, 2022), terdapat empat indikator fitur layanan, diantaranya kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang produk atau jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk (Moniq Angelia Cahya Kartika, 2023). Hal ini didukung oleh penelitian (Arianto & Hayani, 2023) yang menyatakan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA. Hal ini menunjukkan bahwa *e-wallet* DANA telah memberikan fitur layanan kepada masyarakat, sehingga pengguna dapat merasakan bahwa *e-wallet* DANA ini dapat digunakan dengan mudah dan menguntungkan. Sehingga dapat diketahui dengan semakin banyak fitur yang ditawarkan *e-wallet* DANA, maka semakin besar keputusan seseorang untuk menggunakannya.

H2 : Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

## **3. Kemudahan Akses Memoderasi Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA**

(Ernawati & Noersanti, 2020) dalam (Pinky Della Angelina Simanjuntak, 2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan terjadi ketika seseorang dapat mempercayai bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah. Orang akan cenderung memilih sistem yang mudah digunakan, hal ini karena mempelajari sistem tidak membutuhkan banyak usaha. Membangun kepercayaan membutuhkan proses, dan itu harus dibangun dari bawah ke atas. Di antara perubahan dalam kebiasaan dan perilaku masyarakat yang telah mengadopsi digitalisasi dan mencoba menggunakan teknologi digital, termasuk bertransaksi, terlihat pergeseran masyarakat dari sistem transaksi *offline* ke aplikasi *e-wallet (online)*. Kebiasaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan teknologi sebagai pertimbangan pengambilan keputusan, dan kebiasaan ini juga terkait dengan kegunaan atau fungsionalitas aplikasi (Chavez Herting 2020) dalam (Abdul-Halim et al., 2022).

H3 : Kemudahan akses dapat memoderasi pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA

#### **4. Kemudahan Akses Memoderasi Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA**

Kemudahan akses merupakan suatu keyakinan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi informasi dengan mudah dan fleksibel. Menurut Davis et al. (1989:320), kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan mengenai teknologi atau sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan tidak menimbulkan masalah bagi pengguna. Sementara itu, Jogiyanto (2007:115) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dapat dilihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha. Dengan menggunakan metode atau alat tertentu dalam melakukan suatu tugas akan lebih mudah daripada menggunakan metode biasa. karena pada dasarnya, suatu sistem atau alat dibuat untuk memudahkan manusia untuk melakukan sesuatu. Sebagai contoh, mengangkat batu besar dengan alat berat akan lebih mudah daripada menggunakan tenaga manusia secara manual (Atriani, Lalu Adi Permadi, 2020).

H4 : Kemudahan akses dapat memoderasi pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA