

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian berjudul "Analisi Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan *E-Wallet* Pada Aplikasi DANA" berfokus pada perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut adalah sejumlah penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang dilakukan ini:

#### **1. Puja Kesuma & Nurbaiti (2023)**

Tujuan dari penelitian "Minat Mahasiswa Menggunakan E-Wallet Dana di Kota Medan" adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi dampak dari pengetahuan produk, kepercayaan, dan fitur layanan terhadap kecenderungan mahasiswa untuk menggunakan e-wallet Dana di Kota Medan. Strategi ini menggunakan analisis kuantitatif. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari total seratus responden, yang semuanya adalah mahasiswa di Kota Medan. Pendekatan analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Fokus dari penelitian ini adalah penggunaan dompet elektronik Dana sebagai variabel dependen. Kepercayaan, pengetahuan produk, dan kualitas layanan adalah variabel independen yang dipertimbangkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat minat untuk menggunakan dompet elektronik Dana secara signifikan dipengaruhi oleh

pemahaman yang menyeluruh terhadap produk, kepercayaan terhadap merek, dan kualitas layanan yang sangat baik. Penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa kepercayaan dan fitur layanan memiliki dampak yang besar terhadap minat (Kesuma & Nurbaiti, 2023).

Kedua penelitian menunjukkan kesamaan dalam hal bagaimana variabel pengetahuan produk dan kualitas layanan mempengaruhi minat. Faktor yang membedakan penelitian ini adalah penggunaan sampel masyarakat dan bukan sampel mahasiswa, yang membedakannya dengan penelitian sebelumnya.

## **2. Muhammad Naufal Izza (2021)**

Penelitiannya mengenai “dampak dari pengetahuan produk, persepsi manfaat, pengaruh sosial, dan keamanan terhadap tingkat minat menggunakan *e-wallet* DANA di kalangan pengguna di Kota Kudus” yang dilatarbelakangi untuk menguji dampak pengetahuan produk, persepsi manfaat, pengaruh sosial, dan keamanan terhadap keinginan masyarakat Kota Kudus dalam menggunakan dompet elektronik DANA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan sumber data asli dalam konteks penelitian lapangan. Sampel ditentukan melalui *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Penelitian ini menggunakan berbagai pendekatan analisis data, termasuk uji hipotesis, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, dan uji asumsi klasik. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat minat penduduk Kota Kudus untuk menggunakan dompet elektronik

DANA dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh faktor-faktor seperti keakraban dengan produk, manfaat yang dirasakan, implikasi sosial, dan keamanan. Penduduk di Kota Kudus menunjukkan tingkat minat yang berbeda-beda dalam menggunakan dompet elektronik DANA, yang mungkin disebabkan oleh variabel-variabel seperti keakraban mereka dengan produk, manfaat yang dirasakan, implikasi sosial, dan masalah keamanan (Muhammad Naufal Izza, 2021).

Relevansi kedua penelitian terletak pada pemeriksaan pengetahuan, manfaat yang dirasakan, dan keamanan sebagai variabel yang mempengaruhi minat. Kedua studi tersebut menggunakan sampel masyarakat dan metodologi penelitian kuantitatif, dengan fokus khusus pada penelitian lapangan. Selain itu, penelitian ini membedakan dengan penelitian lain karena proporsi penambahan variabel fitur dan kemudahan.

### **3. Afolo dan dewi (2022)**

Penelitiannya meneliti “Minat Mahasiswa Akuntansi UNTRIM sebagai Pengguna *E-Wallet* melalui Evaluasi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan” dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 74 sampel dipilih sebagai responden dalam penelitian purposive sampling ini. Mereka adalah mahasiswa UNTRIM yang saat ini terdaftar dalam program studi akuntansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keinginan mahasiswa akuntansi UNTRIM dalam menggunakan *e-wallet* secara signifikan

dan positif dipengaruhi oleh aspek kegunaan dan kemudahan (Afolo & Dewi, 2022).

Untuk mencapai tujuan penelitiannya, kedua penelitian memiliki perbedaan dengan menggunakan elemen tambahan, yaitu pengetahuan produk, keamanan, dan fitur.

#### 4. Kezia Putri Altara dan Eko Triyanto (2023)

Penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan *E-Wallet* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi STIE Surakarta)”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, manfaat, dan kepercayaan terhadap tingkat minat menggunakan *e-wallet*. Subjek penelitian ini terdiri dari mahasiswa akuntansi STIE Surakarta. Penelitian ini sebagian besar menekankan pada data kuantitatif. Kami memilih sampel dengan menggunakan metode simple random sampling. Algoritma Slovin digunakan untuk memilih total 86 responden yang memenuhi kriteria yang diperlukan. Beberapa faktor independen, seperti Kepercayaan (X3), Manfaat (X2), dan Biaya (X1), berpotensi mempengaruhi Minat penggunaan (Y). Studi tersebut menetapkan bahwa kepercayaan, biaya, dan manfaat memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat minat individu untuk mengadopsi dompet elektronik (Altara & Triyanto, 2023)

Kedua penelitian memiliki relevansi, menguji hubungan antara variabel manfaat. Penelitian ini membedakan diri dari penelitian sebelumnya dengan memilih sampel mahasiswa akuntansi dari

STIE Surakarta dan menggunakan pendekatan direct random sampling. Namun, penelitian ini mencakup penduduk kecamatan Angata.

#### **5. Sri Afdiani (2022)**

Dengan judul penelitian “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Menggunakan Dompot Digital (Aplikasi Dana)” dilatarbelakangi untuk mengetahui bagaimana fitur, keamanan, manfaat, dan kemudahan mempengaruhi niat mahasiswa perbankan syariah untuk menggunakan dompet digital - khususnya aplikasi DANA. Partisipasi dalam penelitian ini adalah 87 mahasiswa yang sedang mempelajari keuangan syariah. Pendekatan sampel purposif digunakan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan dompet digital, khususnya aplikasi DANA. Temuan menunjukkan bahwa meskipun fitur, kemudahan, dan keamanan memiliki dampak yang besar dan positif terhadap perhatian mahasiswa, namun manfaat memiliki dampak yang relatif kecil. Menggunakan dompet digital atau program DANA sangat diinginkan oleh mahasiswa perbankan syariah karena kemudahan, keamanan, manfaat, dan kegunaannya (Afdiani, 2022).

Kedua penelitian memiliki relevansi pada kegunaan, keamanan, dan kemudahan diteliti dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Karakteristik yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah sampel penelitian. Sebelumnya, penelitian dilakukan pada akademisi yang meneliti

perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan karakteristik yang terkait dengan pengetahuan produk dan warga kecamatan Angata.

#### 6. Abrilia dan Sudarwanto (2020)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* pada Aplikasi Dana Di Surabaya” dilatarbelakangi untuk mengetahui tingkat minat penggunaan e-wallet di Surabaya melalui Aplikasi Dana, berdasarkan faktor kemudahan dan kualitas layanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dari program DANA hanya terdiri dari para penggunanya. Sebanyak 214 orang dipilih sebagai responden untuk penelitian ini. Regresi linier berganda digunakan untuk analisis data. Temuan menunjukkan, berdasarkan nilai Sig, bahwa minat untuk menggunakan (Y) dipengaruhi secara kuat dan positif oleh kenyamanan (X1). Secara spesifik, nilainya adalah 0,000, yang berada di bawah 0,05. Nilai signifikan tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas layanan (X2) terhadap tingkat minat memanfaatkan (Y). Nilai 0,001 jauh lebih kecil dari 0,05. Tingkat minat menggunakan (Y) dipengaruhi oleh kemudahan (X1) dan kualitas layanan (X2) sebesar 26,2%. Penting untuk digarisbawahi bahwa model penelitian ini tidak memperhitungkan unsur lain yang mencapai 73,8% (Abrilia & Sudarwanto, 2022).

Kedua penelitian berbeda dalam hal pemilihan subjek. Penelitian ini melibatkan individu-individu yang merupakan warga masyarakat kecamatan Angata dan merupakan pengguna platform

DANA. Penelitian sebelumnya dilakukan pada mahasiswa perbankan syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini juga meneliti kegunaan, keamanan, dan pengetahuan produk.

## 7. Ilafi (2019)

Penelitian yang berjudul “Minat Mahasiswa dalam Adopsi Aplikasi Berbasis Teknologi Finansial,” dilatarbelakangi untuk menguji dampak faktor sosial, motivasi, manfaat yang dirasakan, kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap tingkat minat untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Sebanyak 87 orang dipilih secara sengaja untuk mengumpulkan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi OVO tidak dipengaruhi oleh kemudahan dan keuntungan, tetapi lebih kepada masalah kepercayaan dan keamanan (Ilafi, 2019). Faktor yang membedakan antara kedua penelitian ini terletak pada tujuan penelitian dan dimasukkannya variabel fitur dan pengetahuan produk dalam penelitian khusus ini

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Grand Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), penulis penelitian ini memperkenalkan dua komponen lagi: komponen kemanfaatan dan faktor pengetahuan produk. *Technology Acceptance Model* (TAM) pada awalnya diusulkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah kerangka teoritis yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku dan sikap individu terhadap penerimaan dan penggunaan suatu teknologi,

sesuai dengan Teori Davis dalam (S. R. Wicaksono, 202). Tujuan dari penggunaan teori TAM adalah untuk menggambarkan perilaku pengguna dalam kaitannya dengan teknologi berbasis informasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaannya (Farahdiba, 2019).

## 2.2.2 Minat

### 1. Definisi Minat

Minat pengguna mengacu pada keinginan atau kecenderungan individu untuk memanfaatkan atau memakai produk atau layanan tertentu. Menurut Kotler dan Keller (2016), minat merupakan tahap awal yang mendahului keputusan seseorang untuk membeli atau menggunakan sesuatu. Minat pengguna dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh fitur-fitur dompet elektronik dalam konteks transaksi elektronik.

Minat untuk menggunakan dompet elektronik adalah konsep psikologis yang menandakan kecenderungan individu untuk memperoleh dan menggunakan teknologi pembayaran digital, seperti dompet elektronik. Dalam ranah *e-wallet*, minat mengacu pada kecenderungan individu terhadap fitur, keuntungan, dan kemudahan yang disediakan oleh platform *e-wallet*, seperti yang didefinisikan oleh Davis (1989) dalam (S. R. Wicaksono, 2022).

Minat mengacu pada kecenderungan individu untuk menggunakan *e-wallet* sebagai sarana utama untuk melakukan

transaksi, baik di masa depan atau berdasarkan preferensi pribadi. Berbagai faktor seperti kenyamanan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan, dan pengalaman pengguna di masa lalu sering kali mempengaruhi kecenderungan ini (Venkatesh et al., 2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan *e-wallet* DANA antara lain:

a) Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Kemudahan individu dalam memanfaatkan *e-wallet* DANA untuk melakukan transaksi disebut sebagai kegunaan. Minat pengguna dapat dipengaruhi oleh kecepatan transaksi, kesederhanaan navigasi, dan desain antarmuka pengguna.

b) Keamanan (*Security*)

Tingkat keamanan yang dirasakan dari dompet elektronik DANA secara signifikan mempengaruhi kecenderungan orang untuk menggunakannya. Menerapkan sistem keamanan yang kuat yang melindungi transaksi dan data pribadi membantu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap situs web.

c) Persepsi Manfaat (*Perceived Benefits*)

Manfaat yang dirasakan mengacu pada cara individu menilai keuntungan menggunakan dompet digital DANA, seperti pengelolaan uang yang efisien, diskon atau potongan harga, dan aksesibilitas yang lebih baik ke item keuangan.

Krapp dkk. (1996) mengategorikan minat ke dalam tiga kelas yang berbeda, seperti yang disebutkan dalam (Wicaksana, 2022):

- 1) Seorang individu dapat mengalami rasa signifikansi dan kepuasan ketika mereka memiliki minat pribadi, yang muncul dari ciri-ciri kepribadian yang relatif stabil.
- 2) Keingintahuan situasional terutama muncul dari lingkungan seseorang.
- 3) Minat psikologis menggabungkan minat lingkungan dan manusia.

Peneliti mendefinisikan minat sebagai kecenderungan dan keinginan untuk memanfaatkan aplikasi dompet digital (DANA) untuk mendapatkan manfaat dari kelebihan dan kegunaannya.

## **2. Indikator Minat**

Pavlou (2012) menyatakan bahwa gejala-gejala yang menjadi perhatian adalah sebagai berikut, seperti yang disebutkan dalam Abrilia dan Sudarwanto (2022):

- 1) "Niat untuk menggunakan" mengacu pada kecenderungan atau kemauan untuk menggunakan program dompet digital untuk tujuan pembelian barang atau jasa.
- 2) Aplikasi masa depan, seperti yang diamati melalui kemajuan teknologi dompet digital selama periode milenial.
- 3) Keingintahuan atas pemanfaatan dompet digital.

- 4) Individu lebih cenderung melakukannya jika mereka sering menggunakan dompet digital dan melakukan transaksi dengan menggunakannya.

### 2.2.3 *E-wallet* (Dompet Digital)

#### 1. Definisi Dompet Digital

Kemunculan dompet digital, yang sering dikenal sebagai dompet elektronik, telah memberikan dampak yang signifikan terhadap gaya hidup masyarakat luas. Dengan memanfaatkan mekanisme pembayaran yang menawarkan banyak manfaat, dompet digital memfasilitasi transaksi tanpa memerlukan mata uang fisik. Saat ini, karena efisiensi dan kepraktisannya yang tinggi, banyak orang yang menggunakan dompet digital sebagai sarana untuk melakukan transaksi. Dompet digital menawarkan berbagai macam transaksi yang aman, seperti belanja *online* dan *offline*, pembayaran tagihan listrik, air, dan BPJS, pembelian pulsa dan kuota internet, dan masih banyak lagi (Margareta Sherly Kurniawan, Phan Oktavius Theo Adreas Riyadi, 2022).

Dompet elektronik, seperti yang didefinisikan dalam peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 pasal 1 ayat 7 adalah layanan elektronik yang menyimpan data alat pembayaran, seperti kartu atau uang elektronik, dan juga dapat menyimpan uang kartal untuk melakukan pembayaran (Pasaribu, 2022).

Dengan memanfaatkan dompet elektronik, individu memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi tanpa memerlukan mata uang fisik dan dapat menggunakan dana yang dimiliki untuk penggunaan alternatif. Sementara itu, seperti yang dinyatakan oleh Kuganathan dan Wikramanayake (2014) dalam Faridhal (2020), dompet elektronik atau yang juga dikenal dengan istilah *mobile wallet* merupakan sistem pembayaran yang diatur oleh industri keuangan dan dieksekusi melalui perangkat *mobile*. *E-wallet* bentuk terbaru dari *e-commerce*, memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan layanan bersama, melakukan reservasi, melakukan pembelian *online*, dan melakukan aktivitas keuangan.

Menurut Bank Indonesia, dompet digital adalah aplikasi yang dapat menyimpan uang secara elektronik, baik dalam bentuk uang elektronik atau kartu, yang dapat digunakan untuk pembayaran digital. Dompet digital, yang merupakan salah satu bentuk tekfin yang populer, juga sangat diminati oleh masyarakat umum (Wasiaturrahma, Shochrul, R.A., Choryy, S., & Elva, 2020).

Pencipta dompet digital, yang sering dikenal sebagai dompet elektronik, adalah penyedia utama layanan sistem pembayaran. Ayat (2) pasal 5 PBI No.20/6/PBI/2018 mendefinisikan dua kategori organisasi jasa sistem pembayaran yang berbeda:

- 1) Kelompok *front end* terdiri dari lima perusahaan: penerbit, *acquirer*, *payment gateway*, *e-wallet*, dan transfer uang.
- 2) Kelompok *back end* terdiri dari prinsipal, *switching*, kliring, dan penyelesaian akhir (Wijaya, S., & Gabriel, 2021).

Dompot digital dirancang untuk menyederhanakan transaksi, sementara aplikasi perbankan dirancang khusus untuk menyimpan dana dengan aman. Ini termasuk pembayaran belanja online, transfer uang ke pengguna lain atau rekening bank lain, dan transaksi lainnya. Mulai dari Rp10.000.000. Batas tertinggi untuk jumlah uang yang dapat disimpan dalam satu dompet digital adalah Rp20.000.000. Kapasitas penyimpanan bulanan maksimum untuk dompet digital terbatas, sehingga kurang praktis untuk menyimpan uang dalam jumlah besar. Selain itu, layanan ini tidak memungkinkan untuk penarikan tunai melalui kartu, hanya dapat diakses menggunakan smartphone. Dua komponen dari layanan ini adalah data dan perangkat lunak. Perangkat lunak memiliki kemampuan untuk menyimpan data pribadi, mengenkripsi data, dan memastikan keamanan. Informasi pribadi mencakup data seperti nama, alamat, metode pembayaran, dan alamat pengiriman (Nasution, D.S., Muhammad, M.A., & Ahmad, 2019).

Dompot elektronik berbeda dengan uang elektronik. Dompot elektronik adalah aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai penyimpanan digital untuk sejumlah uang tertentu, yang

dapat digunakan untuk transaksi dan pembelian di masa depan. Sebaliknya, uang elektronik mengacu pada representasi digital dari mata uang fisik (Nasution, D.S., Muhammad, M.A., & Ahmad, 2019).

Perkembangan dompet digital di Indonesia diprakarsai oleh Telkomsel dengan peluncuran T-Cash pada tahun 2007. Hal ini diikuti oleh pengenalan Dompetku dan XL Tunai pada tahun 2012, GoPay pada tahun 2016, dan OVO yang berkolaborasi dengan Grab dan Tokopedia. Selain itu, DANA muncul sebagai dompet digital yang menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan pembelian pulsa. Selanjutnya, aplikasi LinkAja diperkenalkan, yang merupakan dompet digital kolaboratif yang melibatkan beberapa Badan Usaha Milik Negara (BUMN), termasuk T-Cash dari Telkomsel, T-Money dari Telkom, T-Bank dari BRI, UnikQu dari BNI, dan mandiri e-cash dari Bank Mandiri (Nasution, D. S., Muhammad, M.A., & Ahmad, 2019).

## **2. Kekurangan dan Kelebihan Dompet Digital**

Keuntungan dari dompet digital antara lain sebagai berikut:

- 1) Keuntungannya adalah kemudahan transaksi,
- 2) Secara praktis, dompet digital beroperasi dengan kecepatan dan efisiensi, meminimalkan pemborosan waktu,
- 3) Selain itu, dompet digital memberikan privasi data melalui mekanisme keamanan yang terverifikasi dan ditingkatkan.
- 4) Perangkat lunak secara otomatis mencatat setiap transaksi,

- 5) Keuntungan yang signifikan bagi konsumen aplikasi dompet digital adalah beragam insentif dan diskon yang tersedia, seperti *cashback* dan potongan harga.

Beberapa kekurangan dompet digital antara lain:

- 1) Mendorong pelanggan untuk melakukan konsumsi berlebihan dan mengembangkan ketergantungan pada ponsel pintar,
- 2) Ada biaya transaksi tambahan yang terkait dengan prosedur pembayaran,
- 3) Ada kelangkaan mitra komersial.,
- 4) Memfasilitasi pembelian impulsif atau akuisisi yang tidak terencana (Ningrum, 2022)

#### 2.2.4 Aplikasi DANA

Indonesia telah banyak menggunakan DANA sejak diperkenalkan pada tahun 2018. Saat ini DANA berfungsi untuk melakukan transaksi uang di aplikasi marketplace Bukalapak. Kolaborasi antara *Ant Financial* dan Amtek Group menghasilkan penciptaan dompet digital DANA (Witi, 2021).

DANA merupakan dompet digital yang telah mendapatkan empat lisensi dari Bank Indonesia, yaitu uang elektronik, likuiditas keuangan digital (LKD), penyimpanan uang, dan pengiriman uang. Terpercaya mengacu pada jaminan keamanan transaksi antar pengguna. Ramah menunjukkan platform yang secara aktif mendorong hubungan antar pengguna. *Accessible* menandakan metode yang mudah dan

nyaman untuk melakukan dan mengakses pembayaran non-tunai menggunakan *smartphone* (Margareta Sherly Kurniawan, Phan Oktavius Theo Adreas Riyadi, 2022).

Pada tahun 2018, DANA berfungsi sebagai aplikasi multifungsi yang menyediakan manajemen poin loyalitas, pemrosesan pembayaran, dan layanan keuangan. Kemudian, DANA mengalami transformasi dan berkembang menjadi dompet digital yang dirancang khusus untuk menyimpan mata uang. DANA mendapatkan lisensi perusahaan fintech pada tanggal 5 Desember 2018. Individu yang menggunakan lisensi ini memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran bulanan untuk utilitas seperti air dan energi, menambahkan dana ke akun game mereka, menggunakan pemindaian kode batang atau kode QR untuk bertransaksi, dan berkontribusi pada pertumbuhan jaringan pembayaran digital platform terbuka.

#### 1. Cara Mendaftar Akun Dana

Proses pendaftaran dompet digital DANA sangat mudah karena beberapa alasan berikut ini:

- 1) Untuk mendapatkan aplikasi DANA di *smartphone*, buka *iOS App Store* untuk perangkat *Apple* atau *Google Play Store* untuk perangkat *Android*
- 2) Selanjutnya, perlu menjalankan aplikasi DANA dan memasukkan nomor telepon yang diinginkan. Pastikan nomor yang dimasukkan masih aktif karena nomor tersebut akan berfungsi sebagai ID DANA pengguna,

- 3) DANA akan mengirimkan kode OTP melalui SMS. Selanjutnya, pengguna akan menjalankan program DANA dan memasukkan kode OTP yang diperoleh,
- 4) Masukkan nama lengkap Anda lalu klik tombol "daftar",
- 5) Pembuatan akun DANA telah selesai, dan langkah terakhir adalah membuat pin DANA untuk memastikan keamanan transaksi.

Untuk mengakses seluruh fitur dan manfaat layanan DANA secara penuh, Anda perlu melakukan upgrade ke versi premium. Untuk melakukannya, Anda dapat melakukan langkah-langkah berikut:

- 1) Pilih opsi "Menu Saya" pada aplikasi DANA;
- 2) Silakan verifikasi akun saya dan lanjutkan proses selanjutnya;
- 3) Setelah memverifikasi detail pada kartu identitas, ambil foto yang paling mirip dengan kartu identitas tersebut;
- 4) Penyelesaian proses verifikasi adalah langkah terakhir yang diperlukan sebelum menggunakan akun DANA untuk aktivitas premium (Nisa, 201).

## 2. Cara Isi Saldo/*Top Up* DANA

Program DANA memungkinkan pengguna untuk mengisi saldo DANA mereka menggunakan beberapa metode pembayaran ATM, termasuk seperti BCA, MANDIRI, BRI, BNI, dan lainnya. Metode alternatif untuk melakukan hal tersebut adalah dengan memanfaatkan alfamart, alfamidi,

internet banking, dan M-Banking (Margareta Sherly Kurniawan, Phan Oktavius Theo Adreas Riyadi, 2022).

### 3. Kelebihan dan Kekurangan DANA

Aplikasi DANA dievaluasi dalam laporan Bisnis dan Keuangan (2020) oleh Admin (2020), yang menguraikan kelebihan dan kekurangannya:

#### 1) Kelebihan DANA

- a. DANA memberikan insentif promosi, seperti hadiah dan diskon, untuk setiap pembelian yang dilakukan di berbagai bisnis yang berpartisipasi.
- b. Mampu menyelesaikan berbagai kewajiban finansial, termasuk pembayaran utilitas.
- c. DANA bekerja sama dengan beberapa pengecer, termasuk Bukalapak, untuk memudahkan proses pembayaran.
- d. Pengguna memiliki kemampuan untuk mentransfer dana ke pengguna lain dan juga ke rekening bank mereka sendiri.

#### 2) Kekurangan

Beberapa kekurangannya antara lain:

- a. Fluktuasi angka menimbulkan risiko yang signifikan
- b. Layanan ini tidak dapat digunakan karena alasan berikut:
- c. Rekening bank bersifat timbal balik, tidak seperti ini.

## 2.2.5 Fitur

### 1. Definisi Fitur

Fitur adalah elemen penting dari produk atau layanan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Rogers (2018) mendefinisikan fitur sebagai atribut atau fungsi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan suatu teknologi. *E-wallet* mencakup berbagai macam layanan, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, penjualan produk digital, dan kampanye promosi yang dilakukan oleh penyedia layanan *e-wallet*.

Atribut yang dimiliki oleh perangkat lunak dompet elektronik DANA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna. Fungsionalitas yang disediakan oleh dompet elektronik memiliki potensi untuk mempengaruhi rasa ingin tahu pengguna secara signifikan. Pengguna dapat beralih dari metode pembayaran tradisional ke dompet elektronik karena kenyamanan, keamanan transaksi, beragam layanan, dan manfaat tambahan seperti cashback atau diskon. Penyertaan fitur-fitur yang ramah pengguna sangat penting untuk menarik klien baru dan mempertahankan klien yang sudah ada (B. Kim et al., 2019). Penyedia layanan dompet elektronik harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas barang mereka untuk menarik dan mempertahankan basis konsumen yang lebih besar

Menurut Cheng dkk. (2021), kehadiran elemen ramah pengguna yang meningkatkan pengalaman pengguna akan

menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dan pada akhirnya mengarah pada peningkatan loyalitas pelanggan. Pengguna lebih cenderung sering menggunakan DANA jika mereka melihatnya sebagai platform aman yang menawarkan langkah-langkah keamanan tingkat lanjut seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data.

Fitur-fitur suatu produk mengacu pada atribut fundamental atau fungsi yang dimaksudkan. Fungsi-fungsi ini dirancang untuk meningkatkan fungsionalitas produk dan membangkitkan minat klien terhadap produk tersebut. Fitur mengacu pada karakteristik atau atribut yang berbeda yang melekat pada suatu produk atau layanan, seperti yang dinyatakan oleh Fitriana dkk. (201). Melalui pemanfaatan fitur ini, individu memiliki kemampuan untuk menyelesaikan kewajiban keuangan mereka, terlibat dalam transaksi elektronik, dan mentransfer dana antar pengguna DANA (Kusumadewi, 2020).

Para peneliti telah menemukan fitur-fitur spesifik dari dompet digital aplikasi DANA. Produk ini membedakan dirinya dari aplikasi lain karena fiturnya yang unik, yang menimbulkan minat masyarakat dalam penggunaannya.

## **2. Indikator Fitur**

Atribut produk dapat dievaluasi dengan menggunakan tiga indikator:

- 1) Fitur yang beragam,
- 2) Fitur yang memenuhi atau melebihi harapan,

- 3) Fitur mempunyai keunggulan (A. Wicaksono & Nurseto, 2018).

### 3. Fitur dalam Aplikasi DANA

Aplikasi DANA menggabungkan fitur-fitur berikut:

- 1) Isi pulsa, data dan pembayaran tagihan

Pengguna aplikasi DANA dapat membeli pulsa dan paket data internet, yang tunduk pada persyaratan dan batasan yang disebutkan. Selain itu, pengguna DANA juga dapat melakukan pembayaran cicilan untuk pembelian online dan juga membayar tagihan bulanan seperti tagihan kartu kredit, tagihan air, dan tagihan listrik.

- 2) Transaksi isi saldo (*top up*) DANA

Isi ulang DANA adalah proses transaksi yang melibatkan penyetoran uang elektronik, yang akan disebut sebagai saldo DANA. Saldo ini dapat digunakan dengan beberapa cara. Pembelian isi ulang dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode pembayaran berikut ini:

- a. Internet banking
  - b. Melalui agen-agen seperti alfamart dan alfamidi
  - c. Melalui ATM Bank seperti (Bank MANDIRI, BSI, BCA dll)
  - d. Via QRIS (Nisa, 2021).
- 3) Minta dana dan kirim uang

Pengguna aplikasi DANA memiliki kemampuan untuk melakukan permintaan uang atau uang tunai untuk

menambah saldo akun mereka. Untuk melakukan hal ini, seseorang memindai dan mengirimkan kode QR milik pengguna lain. Pengguna memiliki opsi untuk mentransfer dana ke klien DANA lain atau pemilik rekening bank dengan menggunakan beberapa menu. Mentransfer uang ke pengguna akun DANA lainnya dapat dilakukan secara gratis menggunakan menu dana, sementara transfer uang ke rekening bank antar bank dapat dilakukan secara gratis menggunakan menu bank (Dunia fintech, 201).

4) Tarik saldo

Merupakan layanan penarikan saldo yang beroperasi melalui rekening bank dan perantara yang terkait dengan DANA

5) Simpan kartu

Layanan DANA memungkinkan pelanggan untuk menyimpan dan memanfaatkan data transaksional yang terkait dengan kartu debit dan kartu kredit yang mereka miliki.

6) Fitur bayar dengan *scan QR Code*

Kemampuan ini sangat mudah digunakan karena memungkinkan nasabah untuk dengan mudah memindai kode QR dan menyelesaikan transaksi tanpa perlu sentuhan fisik atau penanganan uang tunai. Individu yang menggunakan DANA yang memiliki keinginan untuk

melakukan pembelian di tempat-tempat tertentu akan menganggap fitur ini sangat cocok.

7) *A+Rewards*

Layanan ini memungkinkan semua pengguna akun DANA untuk mendapatkan beragam voucher menarik (Khairunnisa, 201).

8) *DANA Goals*

Ini memfasilitasi penggalangan dana untuk tujuan tertentu, memungkinkan pengguna untuk memodifikasi tujuan pendanaan yang diinginkan.

9) *Fitur beli games dan aplikasi berbayar*

Memiliki akun DANA menawarkan manfaat tambahan untuk membeli aplikasi premium dan mengisi ulang game seperti PUBG dan ML.

10) *Fitur menabung emas*

Dengan memanfaatkan kemampuan ini, individu memiliki kemampuan untuk terlibat dalam investasi emas digital dan mengumpulkan tabungan dalam bentuk emas. Pengguna memiliki kemampuan untuk menarik emas fisik dan mengirimkannya ke alamat yang terverifikasi dengan memilih opsi ini.

11) *Adanya fitur dana bisnis*

Pemilik bisnis bertujuan untuk memanfaatkan transaksi digital dengan tujuan untuk mendapatkan klien.

### 12) Fitur dana siaga

Situs ini menawarkan pilihan polis asuransi yang dapat dibeli dengan mudah dan cepat oleh konsumen, termasuk asuransi kesehatan dan jiwa

### 13) Fitur lainnya

Aplikasi DANA menawarkan berbagai fitur yang menarik, seperti DANA point, MySmartfren, Delivery, DANA kaget, Tagihanku, Donasi DANA, Dompot Dhuafa, BPJS kesehatan, TIX ID, DANA Deal, dan Loyalty (Dunia fintech, 201).

## **2.2.6 Kemudahan**

### **1. Definisi Kemudahan**

Menurut Sun dkk. (2019), kemudahan penggunaan dompet elektronik mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur platform dompet elektronik tanpa menghadapi tantangan teknis atau administratif yang besar. Pengguna menilai tingkat upaya yang diperlukan untuk memanfaatkan sistem. Pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepercayaan terlihat dalam penggunaan. Kemudahan penggunaan sistem informasi menjadi jelas ketika seseorang memiliki kepercayaan terhadap keakuratan dan relevansi konten. Sebaliknya, individu yang mengalami kesulitan dalam menggunakan informasi tidak akan dapat memanfaatkannya secara efektif (Jogiyanto, 2007).

Kemudahan yang dirasakan, seperti yang dijelaskan oleh Davis (1989) dalam (S. R. Wicaksono, 2022), mengacu pada sejauh mana seorang individu mempersepsikan penggunaan suatu sistem tertentu tidak rumit. Kegunaan dalam konteks *e-wallet* mencakup kemudahan pendaftaran, navigasi aplikasi, dan proses transaksi. Kecenderungan individu untuk menggunakan *e-wallet* sebagai metode utama transaksi mereka atau untuk terus menggunakannya dapat digambarkan sebagai keinginan untuk menggunakannya.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh (Y. Wang et al., 2021) telah menunjukkan bahwa kenyamanan *e-wallet* dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kecepatan transaksi, keamanan, dan adanya fitur tambahan seperti cashback atau diskon. Untuk meningkatkan kenyamanan konsumen, mereka menekankan pentingnya integrasi yang mulus antara dompet elektronik dan metode pembayaran lainnya. Dengan menerapkan Model Penerimaan Teknologi Davis (1989), seseorang dapat menganalisis secara teoritis konsep kemudahan penggunaan dompet elektronik. Menurut konsep ini, kemudahan penggunaan teknologi yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi motivasi orang untuk menggunakannya. Oleh karena itu, memahami elemen-elemen kemudahan penggunaan dompet elektronik dapat membantu dalam memprediksi perilaku adopsi pengguna.

Menurut Santoso (2020) dan Chaniago, Berupilihien, Septa, dan Mahyudi (2022), tingkat kemudahan dalam mengimplementasikan suatu produk memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pilihan pembelian konsumen. Pelanggan yang tidak terbiasa dengan fungsionalitas aplikasi pembayaran saat ini akan mengalami kesulitan. Meskipun umumnya diasumsikan bahwa minat pengguna akan meningkat seiring dengan meningkatnya kesederhanaan penggunaan, ada beberapa bukti yang menunjukkan bahwa minat pengguna sebenarnya dapat menurun jika *e-wallet* terlalu sederhana

a) Persepsi Keamanan

Pengguna dapat melihat proses yang terlalu mudah sebagai indikasi perlindungan keamanan yang tidak memadai (Sharma & Gupta, 2019). Mereka akan khawatir akan adanya potensi aktivitas penipuan atau akses tidak sah ke data mereka.

b) Kurangnya Tantangan

Aplikasi yang terlalu ramah pengguna dapat mengasingkan pengguna tertentu yang menganggapnya tidak menarik dan kurang menantang (C. Lee & Coughlin, 2015).

c) Kebutuhan akan Pengendalian

Jika segala sesuatunya terlalu mudah tersedia, pengguna akan merasa di luar kendali. Mereka akan memilih prosedur yang sedikit lebih rumit untuk merasa lebih memegang kendali atas transaksi mereka (D. J. Kim et al., 2016)

## 2. Indikator Kemudahan

Sun dan Zang (2015) memasukkan hal-hal berikut sebagai ukuran persepsi kemudahan dalam (Abrilia & Sudarwanto, 2022):

- 1) *Easy to learn* atau mudah dipelajari,
- 2) *Easy to use* (mudah digunakan),
- 3) *Timeliness* (cepat)
- 4) *Clear and understandable* (jelas dan mudah dimengerti)
- 5) *Become skillful* (terampil dalam menggunakan).

### 2.2.7 Keamanan

#### 1. Definisi Keamanan

Ketika menggunakan teknologi finansial, khususnya dompet elektronik seperti DANA, keamanan adalah elemen penting. Dalam konteks dompet elektronik, keamanan termasuk mencegah akses yang tidak diinginkan dan melindungi data pribadi. Menurut Cumming & Johan (2018), keamanan adalah proses mencegah, mengidentifikasi, dan bereaksi terhadap risiko yang dapat membahayakan sistem dan data pengguna.

Melakukan transaksi dengan keamanan digital yang efisien memberikan rasa aman kepada pengguna, yang meningkatkan minat dan kepercayaan diri mereka. Adopsi teknologi keuangan oleh pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh sistem keamanan yang kuat dan terbuka, seperti yang ditekankan oleh Gaur dan Pathak (2019). Penggunaan dompet elektronik yang

aman sangat dipengaruhi oleh hal-hal seperti sistem deteksi penipuan, otentikasi ganda, dan enkripsi data. Minat pengguna dompet elektronik sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek keamanan, seperti:

a) Enkripsi Data

Pengubahan informasi menjadi sebuah kode yang hanya dapat dibaca oleh orang yang memegang kunci dekripsi dikenal sebagai enkripsi. Pengguna dompet elektronik dengan enkripsi tingkat tinggi merasa lebih aman, menurut Chaudhry dan Chaudhry (2020).

b) Autentikasi Ganda (*Two-Factor Authentication*)

Karena pengguna yang menggunakan autentikasi ganda harus mengonfirmasi identitas mereka menggunakan dua metode yang berbeda, keamanan meningkat. Memanfaatkan autentikasi ganda dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap dompet elektronik, menurut studi yang dilakukan oleh Sharma dan Gupta (2019).

c) Kebijakan Privasi dan Perlindungan Data

Perlindungan informasi pribadi pengguna adalah komponen penting lainnya. Antusiasme pengguna terhadap dompet elektronik meningkat dengan kebijakan privasi yang terbuka dan menyeluruh, klaim Tan dan Teo (2021).

d) Keandalan Sistem

Bagian dari keandalan sistem termasuk ketahanan terhadap serangan siber dan gangguan teknis. C. J. Wang dkk. (2020)

menekankan betapa pentingnya sistem dompet elektronik yang dapat diandalkan dan kuat untuk menarik minat pelanggan

e) Edukasi Keamanan

Memberikan informasi kepada konsumen tentang cara melindungi data pribadi mereka adalah langkah penting lainnya. Orang yang berpendidikan tinggi akan lebih cenderung menggunakan e-wallet, menurut penelitian Lin dan Wang (2022).

Keamanan dan minat untuk menggunakan dompet digital DANA dapat dijelaskan dengan sejumlah teori adopsi teknologi, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dibuat oleh Davis (1989). Menurut TAM, persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan sebuah teknologi baru sangat mempengaruhi niat untuk menggunakannya. Keamanan sangat mempengaruhi kegunaan dan kemudahan penggunaan ini. Mereka yang merasa nyaman dan menguntungkan dengan keamanan dompet elektronik akan lebih cenderung menggunakan teknologi tersebut.

Dari uraian tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa keamanan merupakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan DANA karena dapat dipahami dari segi keamanan yang sudah terjamin oleh aplikasi tersebut. Mengingat perlunya membangun kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan

aplikasi dompet digital, maka aspek keamanan menjadi hal yang krusial dalam situasi ini (DANA).

## **2. Indikator Keamanan**

Raman Arasu dan Viswanathan (2011) dalam (Heriyana, 2020) memasukkan beberapa hal berikut ini sebagai indikator keamanan:

- 1) Adanya jaminan keamanan
- 2) Adanya kerahasiaan data yang dimiliki.

### **2.2.8 Kemanfaatan**

#### **1. Definisi Kemanfaatan**

Dalam konteks adopsi teknologi, kegunaan adalah persepsi pengguna terhadap keuntungan atau nilai yang mereka terima dari penggunaan teknologi. Menurut Davis (1989) dalam (S. R. Wicaksono, 2022) salah satu faktor penentu utama motivasi individu dalam menggunakan suatu teknologi adalah persepsi kegunaan. Pengguna biasanya beralih ke teknologi ketika mereka percaya bahwa teknologi tersebut akan membantu mereka berkinerja lebih baik atau membuat pekerjaan mereka lebih mudah.

Menurut Tjini dan Baridwan (2012) dalam (Afolo & Dewi, 202) persepsi kebermanfaatan adalah suatu gagasan yang menunjukkan bahwa orang berpikir bahwa menggunakan teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Semua pihak yang berkepentingan dapat memperoleh lebih banyak manfaat

dari kinerja yang disederhanakan ini, termasuk hasil yang lebih cepat dan lebih memuaskan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh tanpa teknologi. Manfaat yang dimaksud adalah manfaat yang didapat dari penggunaan fitur dan kemampuan produk.

Banyak aspek finansial yang dapat mempengaruhi minat pengguna dalam konteks dompet elektronik DANA, seperti:

a) Kemudahan Transaksi

DANA menawarkan kemudahan untuk melakukan transaksi non-tunai dalam berbagai bentuk. Hal ini membuat prosedurnya lebih mudah bagi pelanggan dalam situasi sehari-hari yang berbeda (Putri & Nugroho, 2020).

b) Kecepatan dan Efisiensi

Transaksi dengan DANA membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional karena dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif (Santoso, 201).

c) Keamanan

Dengan verifikasi dua faktor dan enkripsi data di antara langkah-langkah keamanan lainnya, dompet elektronik DANA memberikan ketenangan kepada pelanggan saat melakukan transaksi (R. Sari & Lestari, 2019).

d) Promosi dan *Cashback*

Banyaknya diskon dan promosi yang diberikan DANA membuat orang merasa semakin diuntungkan karena mereka

menerima nilai lebih dari setiap transaksi (Yulianto, 2020).

Persepsi utilitas sangat mempengaruhi minat untuk menggunakan dompet digital DANA. Menurut penelitian, keinginan pengguna dalam memanfaatkan dompet digital meningkat seiring dengan meningkatnya persepsi utilitas (Hadi, 2019). Hal ini sependapat dengan penelitian Davis (1989) yang menunjukkan *perceived utility* adalah faktor utama yang memprediksi niat untuk menggunakan teknologi.

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa persepsi kegunaan adalah sejauh mana pengguna DANA berpikir bahwa dengan menggunakan DANA dapat meningkatkan produktivitas dan profitabilitas mereka dalam pekerjaan. Keinginan masyarakat dalam menggunakan aplikasi DANA yang memiliki banyak manfaat dapat dipengaruhi oleh hal ini.

## **2. Indikator Kemanfaatan**

Chin dan Todd (1995) dalam (Felita & Taslim, 2022) mengidentifikasi tanda-tanda selanjutnya dari kegunaan yang dirasakan dari sebuah sistem teknis:

- 1) Kemungkinan penyederhanaan pekerjaan,
- 2) Meningkatkan produktivitas,
- 3) Meningkatkan efektivitas,
- 4) Hal ini juga meningkatkan pencapaian pekerjaan.

## 2.2.9 Pengetahuan Produk

### 1. Pengertian Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk merupakan salah satu elemen penting dalam memilih dan menggunakan dompet digital DANA. Pengetahuan produk adalah pemahaman pengguna tentang fitur, keunggulan, dan kualitas dompet elektronik (Y. Lee & Lee, 2019). Pengetahuan produk membantu pelanggan mengambil keputusan karena konsumen yang terinformasi lebih cenderung menggunakan suatu produk (Rogers, 2018).

Pengetahuan produk adalah pemahaman oleh pengguna tentang fitur, keunggulan, dan kualitas produk tertentu. Salah satu elemen yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen adalah pengetahuan produk, demikian pernyataan Kotler dan Keller (2016). Memahami keunggulan produk, membuat perbandingan dengan produk lain yang sejenis, dan membaca petunjuk penggunaan, semuanya dapat dimasukkan

Pengetahuan tentang produk sangat berkaitan dengan minat untuk memanfaatkan dompet digital DANA. Memanfaatkan dan mengimplementasikan platform lebih mungkin dilakukan oleh pengguna yang menyadari sepenuhnya manfaat dan fitur-fiturnya (Chinomona & Mahlangu, 2021). Selain itu, dengan pengetahuan yang cukup tentang produk, kepercayaan pelanggan terhadap dompet digital dapat ditingkatkan, yang akan meningkatkan keinginan mereka untuk menggunakannya (Chatterjee, 2020).

Pengambilan keputusan juga sangat bergantung pada seberapa baik seseorang memahami suatu objek. Ketika memilih atau menggunakan suatu teknologi, seseorang dengan pemahaman yang lebih dalam tentang objek tersebut biasanya akan membuat keputusan yang lebih disengaja (M. A. Sari et al., 201). Menurut Peter dan Olson dalam (Muhtarom et al., 2022) konsumen memiliki tingkat pengetahuan produk yang berbeda-beda yang bergantung pada kelas produk, bentuk produk, merek, dan karakteristik model.

## **2. Indikator Pengetahuan Produk**

Pengetahuan produk diindikasikan oleh hal-hal berikut:

- 1) Pengetahuan mengenai karakteristik atau atribut produk  
Kualitas suatu produk pasti akan mempengaruhi bagaimana pelanggan melihatnya. Dua kelompok yang dapat memisahkan fitur-fitur suatu produk adalah atribut berwujud, yang merupakan fitur fisik dari suatu produk, seperti ukuran dan warna, dan atribut abstrak, yang merupakan fitur subyektif dari suatu produk yang bergantung pada pandangan individu konsumen.
- 2) Pengetahuan mengenai manfaat produk  
Secara umum, pelanggan akan memikirkan keuntungan dari penggunaan atau pembelian produk tertentu. Dua kelompok yang memisahkan keuntungan ini adalah keuntungan fungsional dan keuntungan psikologis (berhubungan dengan emosi, perasaan, dan temperamen).

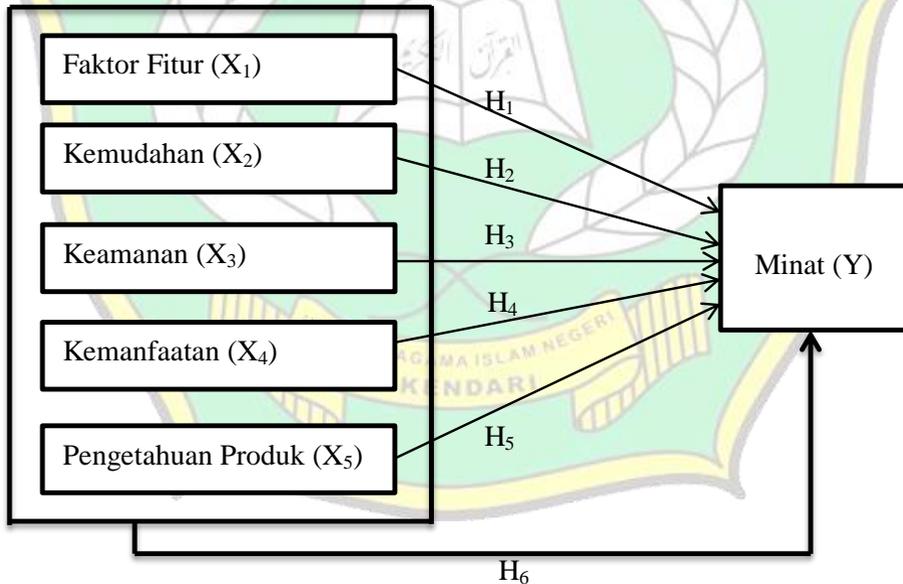
## 3) Pengetahuan mengenai nilai kepuasan produk

Konsumen pasti akan menilai tingkat kenikmatan yang mereka harapkan dari sebuah produk sebelum membeli atau menggunakannya, klaim Maulana dkk. (2020).

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual yang mencirikan interaksi antara teori dan elemen yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang perlu didalami lebih lanjut (Sugiyono, 2013). Berikut ini adalah kerangka pemikiran penelitian:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



*Sumber: Diolah peneliti, Tahun 2024*

## 2.4 Hipotesis

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Selain itu, masalah tersebut dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Alasan mengapa hipotesis dianggap sementara adalah karena solusi yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan dan belum diverifikasi secara empiris untuk keakuratannya. Seperti yang telah dijelaskan dalam penjelasan teoritis sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Diduga fitur berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA
- H2 : Diduga kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA
- H3 : Diduga keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA
- H4 : Diduga kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA
- H5 : Diduga pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA
- H6 : Diduga fitur, kemudahan, keamanan, kemenfaatan, dan pengetahuan produk berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA.